



LAHDEN AMMATTIKORKEAKOULU
Lahti University of Applied Sciences

Kausityöntekijän perehdyttäminen ja perehdytyskansion luominen

Case: Viini- ja puutarhatila Pihamaa

LAHDEN
AMMATTIKORKEAKOULU
Liiketalouden ala
Liiketalouden koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Syksy 2011
Anne Viljakainen

Lahden ammattikorkeakoulu
Liiketalouden koulutusohjelma

VILJAKAINEN, ANNE:

Kausityöntekijän perehdyttäminen ja perehdytyskansion luominen
Case: Viini- ja Puutarhatila Pihamaa

Liiketalouden opinnäytetyö 51 sivua 26 liitesivua

Syksy 2011

TIIVISTELMÄ

Tämä opinnäytetyö käsittelee uusien työntekijöiden perehdyttämistä kausialalla. Opinnäytetyölle asetettiin kaksi tavoitetta. Ensimmäisenä tavoitteena oli selvittää, miten uusien työntekijöiden perehdyttäminen on toteutunut Viini- ja puutarhatila Pihamaalla kesällä 2011. Työn toisena tavoitteena oli luoda käytännönläheinen perehdytyskansio, jonka avulla uusien kausityöntekijöiden perehdyttäminen jatkossa helpottuu ja laadullisesti paranee Viini- ja puutarhatila Pihamaalla.

Tutkimuksen teoreettinen viitekehys rakentui perehdyttämisen teoriasta, sen merkityksestä, lainsäädännöstä, suunnittelusta, perehdyttämisprosessista, menetelmistä, ongelmista sekä perehdyttämisen seurannasta ja kehittämisestä. Työn empiirisessä osuudessa tutkittiin kuinka uusien kausityöntekijöiden perehdyttäminen on toteutettu Viini- ja puutarhatila Pihamaalla kesällä 2011. Lisäksi selvitettiin, onko perehdytys ollut sisällöltään riittävää ja miten työnantaja koki onnistuneensa perehdyttämisessä. Kohderyhmänä tutkimuksessa olivat ne tilan työntekijät, jotka toimivat asiakaspalvelutehtävissä. Tutkimusmenetelminä käytettiin kontrolloitua kyselyä, joka kohdistui työntekijöihin sekä teemahaastattelua, joka kohdistui tilan yrittäjään.

Työssä ilmeni, että uusien työntekijöiden perehdyttäminen Viini- ja puutarhatila Pihamaalla kesällä 2011 oli toteutunut hyvin. Tutkimustuloksista selvisi myös, että työntekijät kaipaivat lisää tietoa tuotteista ja tilan toimintatavoista. Perehdyttämisen ongelmaksi koettiin ajan riittämättömyys. Työn tuloksena luotiin perehdytyskansio tilan uusille kausityöntekijöille. Kansioon sisällytettiin niitä asioita, joita kirjallisuus pitää tärkeinä sekä niitä asioita, jotka tulivat esille tutkimuksessa.

Tavoitteena olisi, että perehdytyskansiota hyödynnettäisiin uusien kausityöntekijöiden perehdyttämisessä tulevaisuudessa.

Avainsanat: Perehdytys, Kausiluontoinen ala, Uusi työntekijä, Työnopastus, Perehdytyskansio

Lahti University of Applied Sciences
Degree Programme in Business Studies

VILJAKAINEN, ANNE:

Orientation of Seasonal
Employees and Creating an
Orientation Manual
Case: Viini- ja puutarhatila
Pihamaa

Bachelor's Thesis in Business Studies 51 pages 26 appendices

Autumn 2011

ABSTRACT

This thesis focuses on new employee orientation in a seasonal business. Two aims were set for this thesis. The first aim was to find out how the new employee orientation was realized at Viini- ja puutarhatila Pihamaa in the summer of 2011. The second aim was to create a practical orientation manual which would help the orientation of new employees in the future at Viini- ja puutarhatila Pihamaa.

The theoretical framework consisted of the theory of orientation; the meaning, legislation, planning, the process of orientation, methods, problems and the follow-up and improving of the orientation. The empirical part of the study examined how the orientation was realized at Viini- ja puutarhatila Pihamaalla in the summer of 2011. In addition, the study also examined whether the contents of the orientation were sufficient and how the employer experienced the success of the orientation. The target group for this research was the employees who worked in customer service at the case company. The research methods utilized in this research were questionnaires targeted to the employees and an interview of the employer of the case company.

The study results showed that the new employee orientation at Viini- ja puutarhatila Pihamaa in the summer of 2011 was realized well. The results also showed that new seasonal workers hoped for more information on the company's products and strategy. However, lack of time was seen as a problem in the orientation of new employees. An orientation manual for the case company's new employees was created as a result of this study. The orientation manual included such things that were mentioned above in the theoretical part of the study as well as those appearing in the research.

The aim of the thesis was that this orientation manual would be used, at the case company, in the orientation of new employees in the future.

Key words: orientation, seasonal work, new employee, supervision of work, orientation manual

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
1.1	Tutkimuksen tausta	2
1.2	Tutkimuksen tavoitteet ja rajaukset	2
1.3	Tutkimusasetelma, tutkimuskysymykset ja työn rakenne	3
1.4	Tutkimusmenetelmät	4
1.5	Aiemmat tutkimukset	5
2	PEREHDYTTÄMINEN	6
2.1	Perehdyttämisen tarkoitus	6
2.2	Perehdyttämistä koskeva lainsäädäntö	9
2.3	Perehdyttämisen suunnittelu	11
2.4	Perehdyttämisprosessi	14
2.5	Perehdyttämisen menetelmät	18
2.5.1	Kirjallinen perehdyttämismateriaali	19
2.5.2	Työnopastus osana perehdyttämistä	21
2.6	Hyvän perehdyttäjän ominaisuudet	22
2.7	Perehdyttämisen ongelmat	23
2.8	Perehdyttämisen seuranta ja kehittäminen	24
3	CASE: VIINI- JA PUUTARHATILA PIHAMAA	27
3.1	Tutkimusaineisto ja -menetelmät	28
3.2	Teemahaastattelu	29
3.3	Kyselylomake	30
4	TUTKIMUKSEN TULOKSET	32
4.1	Aineiston analyysi ja tulosten tarkastelu	32
4.1.1	Teemahaastattelu	32
4.1.2	Kyselylomake	35
4.2	Perehdytyskansion luominen	41
4.3	Luotettavuuden tarkastelu	42
5	YHTEENVETO	44
	LÄHTEET	48
	LIITTEET	51

1 JOHDANTO

Työhön ja työyhteisöön perehdyttämistä tarvitaan jatkuvasti. Kangas (2007, 1) toteaa, että määräaikaisten ja tilapäisten työntekijöiden määrät ovat kasvaneet useissa työyhteisöissä. Kausialoilla työntekijät eli kausityöntekijät vaihtuvat vuosittain, ja joka vuosi uudet työntekijät tulee perehdyttää työtehtäviinsä hyvin nopeasti. Kausityöntekijällä tarkoitetaan tässä opinnäytetyössä Viini- ja puutarhatila Pihamaalla työskentelevää määräaikaista työntekijää, jonka työjakso ajoittuu kesäsesonkiin. Haastetta kausityöntekijöiden perehdyttämiseen tuo se, että usein sesonki kausiluontoisilla aloilla alkaa samaan aikaan kun uudet työntekijät saapuvat yrityksen palvelukseen. Näin ollen hektinen sesonki alkaa yleensä heti työntekijän ensimmäisenä työpäivänä, jolloin työnantajalla ei ole mahdollisuutta pitkään perehdyttämiskesäjaksoon. Usein suurin osa työntekijöistä on nuoria, joilla ei ole takanaan kovin paljon työkokemusta tai alan koulutusta. Vaikka osa työntekijöistä olisikin ollut aiempina vuosina yrityksessä töissä, tarvitsevat myös he tuoreen perehdytyksen työhönsä. (Kangas 2007, 11.)

Suomen Tietotoimisto (STT) uutisoi toukokuussa 2011, että työtapaturmat vaaniivat etenkin kesätyöntekijöitä. Artikkelissa kerrottiin, että tilapäistöihin otettu kesätyöntekijä on vaarassa jäädä heikommalle opastukselle kuin pidempään työsuhteeseen tulevat työntekijät. Artikkelissa oli haastateltu Työterveyslaitoksen vanhemmaa tutkijaa Simo Salmista. Hän kertoo, että nuoret ja kokemattomat ovat niitä, joille työtapaturmia sattuu enemmän kuin kokeneemmille työntekijöille. Salminen kertoo myös, että kesätyössä ei oikeastaan ehdi tuntemaan työtä, sen vaaroja tai työympäristöä. Artikkelissa on haastateltu myös Vahinko vakuutusyhtiö Ifin työturvallisuusasiantuntijaa Juha Rantasta. Rantanen kertoo, että työpaikoilla on suuria eroja siinä, saako kesätyöntekijä tarpeeksi perehdytystä ja opetusta työhönsä. Rantasen mukaan yrityksissä on epätietoisuutta siitä, mikä on työnantajan vastuu, jos kesätyöntekijälle sattuu jotain. Työtapaturmille alttiimpia eivät hänen mielestään ole suuret tai pienet yritykset. Pienempien yritysten etuna saattaa jopa olla se, että siellä kaikki tuntevat toisensa ja toisaalta työnantaja ehtii valvoa työskentelyä paremmin. Rantasen mukaan kiireen kasvu työpaikalla on kiistatta lisäriski työtapaturmille. (Mattila 2011, 15.)

1.1 Tutkimuksen tausta

Tämän opinnäytetyön aiheena on kausityöntekijöiden perehdyttäminen Viini- ja puutarhatila Pihamaalla (Viini-Pihamaa Oy), Kalkkisissa, Asikkalassa. Pihamaan tilalla viljellään marjoja ja kasviksia, sekä valmistetaan tilaviinejä pääasiassa omista raaka-aineista. Tilalla toimii myös kesäkahvila sekä pieni myymälä, jossa myydään omien tuotteiden lisäksi lähialueen tuottajien tuotteita. Työntekijöistä osa työskentelee asiakaspalvelutehtävissä joko tilalla Kalkkisissa tai torimyyjinä Vääksyssä ja Heinolassa. Kaiken kaikkiaan tilalla työskentelee kesän ajan noin 40 työntekijää, mutta suurin osa heistä työskentelee vain parin kolmen viikon ajan marjanpoiminnassa. Kiinnostus aiheeseen heräsi oman työkokemuksen kautta kun huomasin, että tarvetta ja mahdollisuuksia perehdyttämisen kehittämiseen kausialoilla olisi. Tällä hetkellä Viini- ja puutarhatila Pihamaalla ei ole selkeää perehdytysuunnitelmaa eikä käytössä ole perehdytyskansiota (Pihamaa 2011).

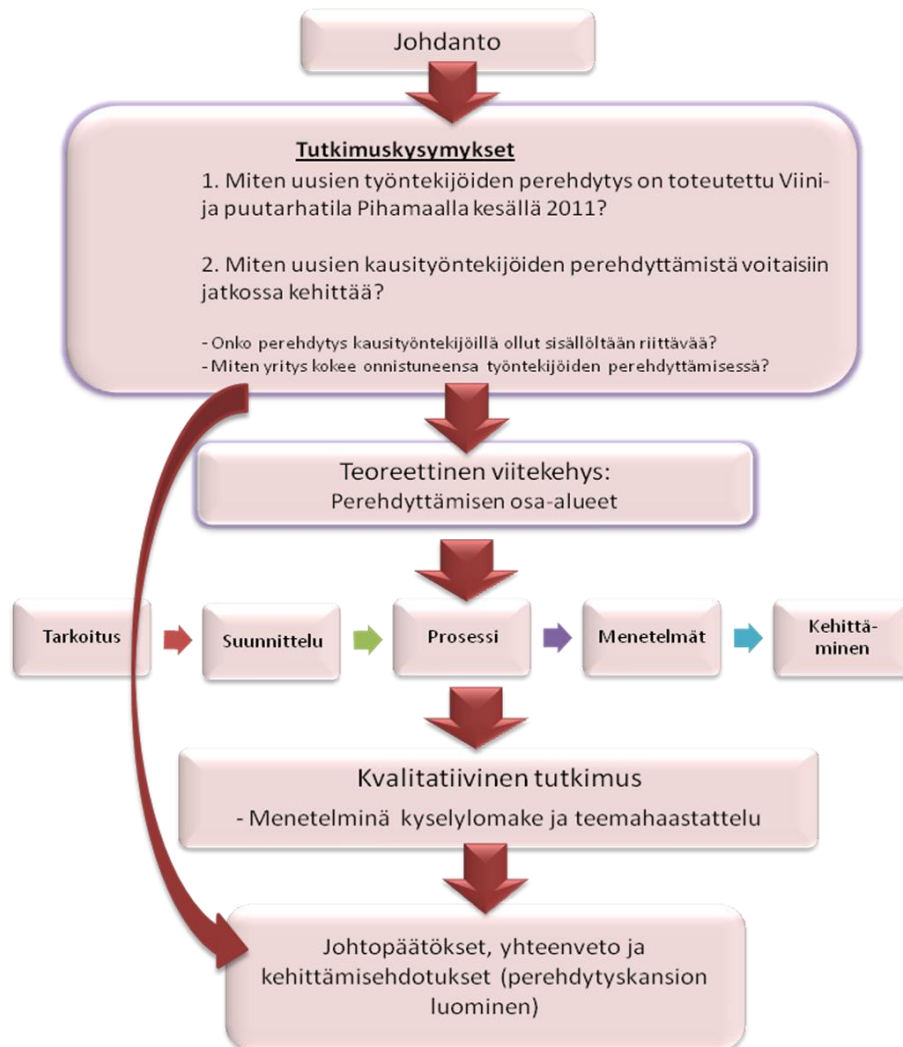
1.2 Tutkimuksen tavoitteet ja rajaukset

Opinnäytetyölle asetettiin kaksi tavoitetta. Ensimmäisenä tavoitteena oli selvittää, miten uusien kausityöntekijöiden perehdyttäminen oli toteutettu Viini- ja puutarhatila Pihamaalla kesällä 2011. Kohderyhmänä tutkimuksessa ovat vain ne tilan työntekijät, jotka toimivat asiakaspalvelutehtävissä, ja jotka ovat tilalla työssä lähes koko sesongin ajan eli kesäkuun alusta aina elokuun loppuun asti. Kesällä 2011 asiakaspalvelijoina työskenteli 12 henkilöä, ja he toimivat joko tilan myymälässä tai kahvilassa, tai ovat torimyyjinä Vääksyssä tai Heinolassa.

Opinnäytetyön toisena tavoitteena oli luoda käytännönläheinen perehdytyskansio, jonka avulla uusien kausityöntekijöiden perehdyttäminen jatkossa helpottuu ja laadullisesti paranee Viini- ja puutarhatila Pihamaalla. Tässä opinnäytetyössä käydään läpi myös sitä, millainen käytännönläheisen, kirjallisen perehdyttämismateriaalin tulisi olla. Tavoitteena olisi saada syntynyt perehdytyskansio todelliseen käyttöön sekä saada siitä työnantajalle merkittävä työkalu perehdyttämisen tueksi.

1.3 Tutkimusasetelma, tutkimuskysymykset ja työn rakenne

Kuviossa 1 on esitetty tämän opinnäytetyön tutkimussuunnitelma ja samalla se kuvaa myös koko työn rakennetta. Opinnäytetyö alkaa johdannolla, joka kertoo lukijalle mistä työssä on kyse, mitkä ovat sen tavoitteet, metodologiset ja teoreettiset lähtökohdat.



Kuvio 1. Opinnäytetyön tutkimussuunnitelma ja rakenne.

Johdannon jälkeen tulee työn teoreettinen viitekehys, jossa esitetään perehdyttämisen kokonaisuus; sen tarkoitus, sitä säätelevä lainsäädäntö, perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus, ongelmat sekä kerrotaan perehdyttämisen seurannasta ja kehittämisestä. Kaikkia osa-alueita on käsitelty erityisesti kausialan näkökulmasta. Aiheen tiimoilta löytyy paljon kirjallisuutta, viranomaisten ohjeistuksia sekä mo-

nipuolisia Internet-lähteitä, joten mikään yksittäinen teos ei noussut ylitse muiden. Myös laki antaa omat toimintaohjeet perehdyttämisen osalta, sen vastuista ja velvoitteista. Teorian pohjalta on lähdetty pohtimaan asetettuja tutkimuskysymyksiä ja etsimään menetelmiä, joilla vastaukset kysymyksiin tulisivat esille.

Tutkimuksen päätutkimuskysymyksinä ovat:

- Miten uusien kausityöntekijöiden perehdytys on suunniteltu ja toteutettu Viini- ja puutarhatila Pihamaalla kesällä 2011?
- Miten uusien kausityöntekijöiden perehdyttämistä voitaisiin jatkossa kehittää?

Tutkimuksen alakysymyksinä ovat:

- Onko perehdytys kausityöntekijöillä ollut sisällöltään riittävää?
- Miten yritys kokee onnistuneensa työntekijöiden perehdyttämisessä?

Opinnäytetyön empiriaosuus selvittää, millainen on perehdyttämisen nykytila Viini- ja puutarhatila Pihamaalla ja millaisia kehittämistarpeita perehdyttämisen suhteen olisi. Lisäksi tutkimuksessa selvitetään, miten kesän 2011 työntekijät ovat kokeneet perehdyttämisen tilalla sekä miten tärkeänä yrityksessä koetaan uusien työntekijöiden perehdyttäminen ja siihen liittyvät haasteet, ja kuinka he itse kokevat onnistuvansa siinä.

1.4 Tutkimusmenetelmät

Opinnäytetyön empiriaosuus toteutettiin kvalitatiivisena tutkimuksena eli laadullisena tutkimuksena. Kvalitatiivisen tutkimuksen tavoitteena on kuvata todellisen elämän tilanteita mahdollisimman kokonaisvaltaisesti ja yrittää löytää tai paljastaa tosiasioita. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 161.) Tutkimusaineiston hankintaan valittiin kaksi tutkimusmenetelmää, teemahaastattelu ja kontrolloitu kysely. Teemahaastatteluja tehtiin vain yksi, ja se kohdistui tilan yrittäjään. Kysely kohdistui niihin tilan työntekijöihin, jotka toimivat asiakaspalvelutehtävissä Viini- ja

puutarhatila Pihamaalla kesällä 2011. Heitä oli 12 henkilöä. Teemahaastattelu toteutettiin etukäteen valmisteltuja kysymyksiä ja teemoja apuna käyttäen. (Hirsjärvi ym. 2009, 201, 208.) Kontrolloitu kysely toteutettiin jakamalla kyselylomakkeet henkilökohtaisesti, ja kertomalla tutkimuksen tarkoituksesta ja selostamalla kyselyä sekä vastaamalla esille tulleisiin kysymyksiin. Kyselylomake sisälsi avoimia kysymyksiä, joilla etsittiin vastauksia perehdyttämisen nykytilaan sekä kehittämisehdotuksiin. Avoimet kysymykset mahdollistavat vastaajien kertoa asioista omin sanoin eikä ehdota valmiita vastauksia. (Hirsjärvi ym. 2009, 196- 197.)

Nämä tutkimusmenetelmät valittiin, koska ne sopivat parhaiten tämän tutkimuksen toimintaympäristöön ja toteutukseen. Tutkimus suoritettiin samaan aikaan kun sesonki Viini- ja puutarhatila Pihamaalla oli täydessä käynnissä, heti työntekijöiden perehdyttämisen jälkeen. Näin ollen aikaa syvällisiin teemahaastatteluihin ei jokaisen työntekijän kohdalla ollut.

1.5 Aiemmat tutkimukset

Perehdyttämistä on tutkittu erittäin paljon ja siitä on tehty myös paljon opinnäytetöitä. Yksi erityisesti kausityöntekijöiden perehdyttämistä koskeva tutkimus löytyy vuodelta 2010. Koulutus-, tutkimus- ja kehittämisorganisaatio TTS on tehnyt laajan tutkimuksen työntekijöiden perehdyttämisestä ja työnopastuksesta puutarha- ja maataloustuotannossa. Tässä työssä on hyödynnetty tämän TTS Tutkimuksen tuloksia. Suurin osa perehdyttämisen opinnäytetöistä on tehty yksittäisten yritysten tarpeisiin ja heidän lähtökohdista, jolloin se palvelee täsmällisesti juuri kyseistä yritystä. Myös kausityöntekijöiden perehdyttämisestä on kirjoitettu muutamia opinnäytetöitä. Niistä kahta on hyödynnetty tämän työn teoreettisessa viitekehyksessä (Dunder 2009, Joutjärvi, 2010).

2 PEREHDYTTÄMINEN

Perehdyttäminen on osa henkilöstöjohtamista ja yksi henkilöstön kehittämisen muoto (Viitala 2009, 189). Perehdyttäminen käsittää kaikki ne toimenpiteet, joilla uusi työntekijä oppii tuntemaan työpaikkansa, sen tavat, ihmiset, työnsä sekä siihen liittyvät odotukset (TTK 2009, 2). Sen katsotaan alkaneen jo toisen maailmansodan jälkeen kun kasvavalla teollisuudella oli tarve kouluttaa uutta väkeä massatuotantoon. Silloin perehdyttämisen päätavoite oli saada työntekijät tekemään työnsä taitavasti, jotta tuotanto ei häiriintyisi. (Kjelin & Kuusisto 2003, 36.)

Henkilöstöjohtamiseen panostetaan tänä päivänä hyvin paljon. Henkilöstö koetaan yrityksen tärkeimmäksi resurssiksi ja siksi henkilöstön osaamiseen ja motivaatioon kiinnitetään erityistä huomiota. Johtamisprosessi kokonaisuutena lähtee liikkeelle yrityksen vision, strategian ja tavoitteiden selkeyttämisestä. Yrityksen tulee kysyä, mikä on heidän tarkoitus ja minkälaista osaamista se tarvitsee toteuttaakseen sitä (Sydänmaanlakka 2007, 132, 223.) Yrityksen johdon tavoite on strategian toteuttaminen ja samalla myös varmistuminen siitä, että kaikki työntekijät työskentelevät yrityksen päämäärien eteen.(Kjelin & Kuusisto 2003, 167.)

2.1 Perehdyttämisen tarkoitus

Kuten aiemmin on todettu, perehdyttämisellä tarkoitetaan kaikkia niitä toimenpiteitä, joilla uudet työntekijät saadaan mahdollisimman pian osaksi uutta organisaatiota. Perehdyttäminen on tärkeää ja siihen kannattaa yrityksissä panostaa. Sen avulla uusi työntekijä oppii työtehtävänsä paremmin ja nopeammassa aikataulussa kuin ilman perehdyttämistä. Lisäksi perehdyttäminen vähentää virheiden syntymistä työtehtävissä ja säästää niiden korjaamiseen käytetyn ajan. Huomioitavaa on myös se, että uusi työntekijä keskeyttää muut työntekijät harvemmin saatuaan perusteellisen selvityksen omiin työtehtäviinsä (Österberg 2009, 101.) Perusteellinen perehdyttäminen tuottaa nopeasti takaisin sen ajan, mikä siihen on panostettu (Borgman & Packalén 2002, 120). Hyvin suunniteltu ja toteutettu työhön perehdyttäminen on yksi merkittävimmistä keinoista saada aikaiseksi laadukasta työnjälkeä (Lepistö 2002, 13). Sen avulla uusi työntekijä löytää nopeasti oman paik-

kansa työyhteisössä ja pääsee töihin heti kiinni jo heti alusta alkaen (Borgman & Packalén 2002, 120). Perehdyttämiseen liittyy vahvasti myös työnopastus. Se tarkoittaa konkreettiseen työhön perehdyttämistä, jonka avulla työntekijä saa riittävän toimintavarmuuden aloittaa uudessa työssään (Viitala 2009, 190).

Työsuhteet kausiluontoisilla aloilla ovat pääsääntöisesti lyhytkestoisia, määräaikaisia sopimuksia. Perehdyttämiseen tulisi kiinnittää erityistä huomiota, jotta uudet työntekijät saataisiin mahdollisimman nopeasti mukaan alkaneeseen sesonkiin sekä uuden työyhteisön tuottaviksi jäseniksi. (Kjelin & Kuusisto 2003, 20.) Lyhytkin perehdyttämisaika tulisi käyttää mahdollisimman tehokkaasti. Yleensä kausityöntekijöiden tarve kuitenkin tiedetään jo hyvissä ajoin. Näin ollen heitä on mahdollista perehdyttää työhön jo etukäteen, esimerkiksi perehdytysmateriaalin avulla. (Kangas 2007, 11.) Lisäksi uuden kausityöntekijän motivaatioon ja asenteeseen tulisi lyhytkestoisessa työssä kiinnittää erityistä huomiota, jotta työssä jaksetaan toimia sovittu aika ja, että siitä jää työntekijälle hyvä ja positiivinen kokemus. Hyvin toteutetulla työntekijöiden perehdytyksellä tämä voidaan saavuttaa. (Kjelin & Kuusisto 2003, 20.) Työntekijöiden on tärkeää tietää, mitä heiltä odotetaan juuri tässä työssä (Hyvä perehdytys opas 2007, 13).

Yritykseen ja koko työyhteisöön perehdyttämiseen sisältyy monenlaisia asioita. Alussa on tärkeää, että uusi työntekijä saa yleiskuvan yrityksestä, sen toiminnan tarkoituksesta sekä arvoista ja toimintatavoista. Lisäksi hän saa riittävästi tietoa omaan työsuhteeseensa liittyen ja tutustuu työtovereihinsa. Yritysperehdytyksen tukena voidaan käyttää erilaisia materiaaleja, näistä yleisimpiä ovat Tervetuloa taloon- oppaat sekä yrityksen toimintakertomukset ja esitteet. Myös yrityksen Internet-sivut sekä työyhteisössä toimiva intranet toimivat perehdytyksen tukena. Perehdyttämiseen käytettävistä menetelmistä kerrotaan tarkemmin luvussa 2.5. *perehdyttämisen menetelmät*. (Kangas 2007, 2.)

Laadukkaalla perehdyttämisellä voidaan saavuttaa myös merkittävää kilpailuetua kilpailijoihin nähden. Kjelin ja Kuusiston (2003, 20) mukaan tyypilliset tilanteet, jotka aiheuttavat organisaation laatuongelmien lisääntymistä, ovat henkilöstön runsas vaihtuvuus sekä yrityksen kasvu.

Monissa yrityksissä työntekijän perehdyttäminen on laiminlyöty toiminto. Yleisin kritiikkiä aiheuttava syy on se, että perehdytyksen toteuttaminen on joko yliam-
puvaa tai pitkästyttävää, tai sitten uusi työntekijä on jätetty yksin kuin uppoavaan
veneeseen. (Brown 2011.) Ilman perehdytystä työntekijä voi olla epävarma omas-
ta toimenkuvastaan vielä kuukausienkin jälkeen. Lisäksi hän voi aiheuttaa vakavia
turvallisuusriskejä tai lisääntynyttä reklamaatioiden määrää, jos yrityksen toimin-
tatavat ja sovitut menetelmät eivät ole hänen tiedossa. (Hokkanen, Mäkelä, Taatila
2008, 62.)

Jos perehdyttäminen hoidetaan heikosti ohimennen, kuluttaa se sekä uuden että
vanhojen työntekijöiden energiaa ihan turhaan. Seurauksena voi olla molemmiin-
puolinen turhautuminen, töiden laadun heikkeneminen, poissaolojen lisääntymi-
nen sekä virheiden lisääntyminen. (Borgman & Packalén 2002, 120.) Huonosti
hoidettu perehdyttäminen heikentää työntekijän mahdollisuutta onnistua omassa
työssään ja tavoitteissaan. Toisaalta tehokkaalla ja hyvin suunnitellulla perehdyt-
tämällä voidaan työntekijä saada melko pian tuottavaksi työyhteisön jäseneksi.
(Kupias & Peltola 2009, 27.) Frisk (2005,41) muistuttaa myös vanhojen työnteki-
jöiden perehdyttämistarpeista. Yleensä perehdyttäminen ymmärretään koskevan
vain uusia työntekijöitä, mutta todellisuudessa myös ne työntekijät, jotka jo työs-
kentelevät organisaatiossa tarvitsevat uutta perehdytystä työhönsä, esimerkiksi jos
työolot ja työtehtävät muuttuvat oleellisesti.

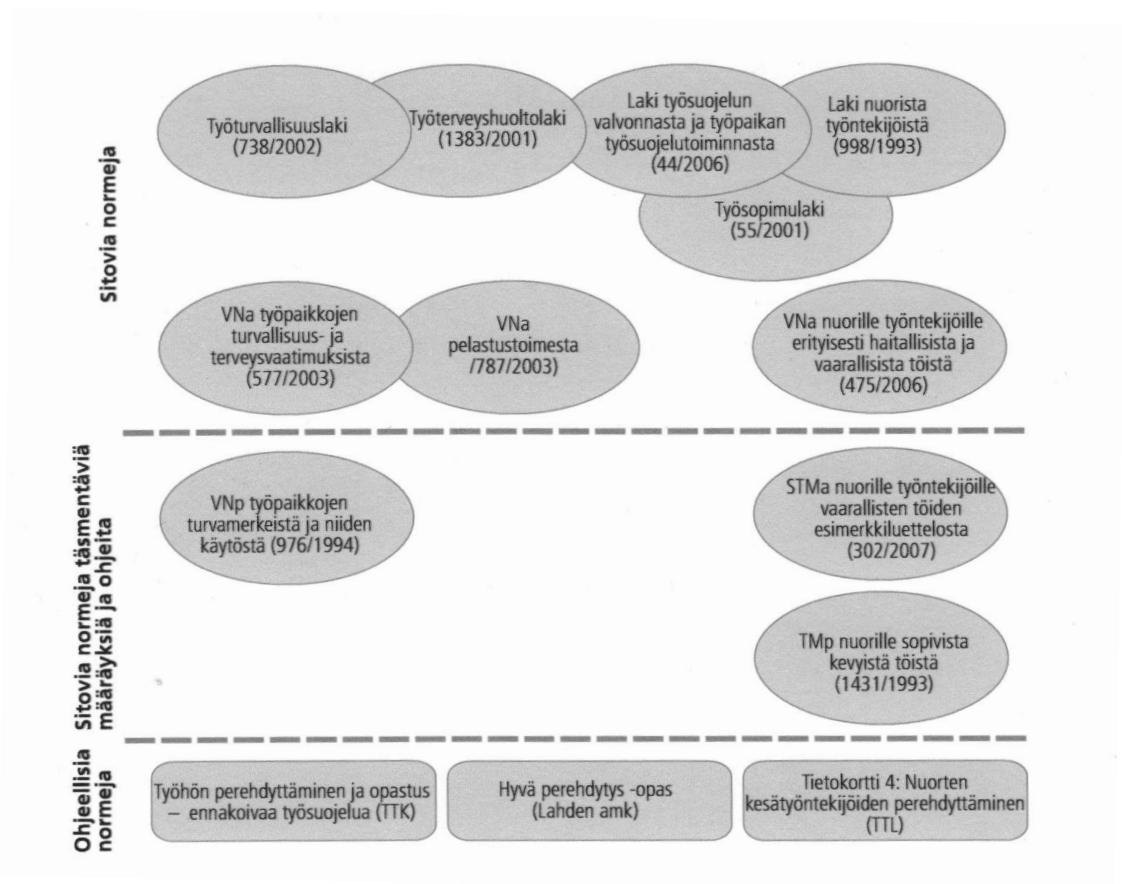
Perehdyttämisellä on myös vaikutusta yrityksen luomaan mielikuvaan eli yritys-
kuvaan. Tähän mielikuvaan vaikuttavat ennen kaikkea ihmisten omat kokemukset,
mutta myös se mitä he kuulevat puhuttavan. Esimerkkinä tästä Kangas (2007, 5)
kertoo kuinka harjoittelijoiden kertomukset työpaikkakokemuksista vaikuttavat
siihen mielikuvaan, jonka heidän perheenjäsenet tai muut opiskelijat saavat kysei-
sestä työpaikasta.

Uusia työntekijöitä perehdytettäessä yritys voi pysähtyä miettimään, millaisia
käytäntöjä ja toimintatapoja he haluavat hyödyntää ja tavoitella. Tavoitteena pe-
rehdyttämisellä tulisikin olla yksilön oppimisen lisäksi koko työyhteisön kehitty-
minen, sekä jo olemassa olevan osaamisen jakaminen. (Frisk 2005, 42.) Yksi pe-

rehdyttämisen tärkeä tarkoitus onkin välittää yrityksen arvomaailma uudelle työntekijälle (Lepistö 2002, 17).

2.2 Perehdyttämistä koskeva lainsäädäntö

Alla oleva kuvio esittää perehdyttämisen normistoa Suomessa. Suomen perustuslain mukaan julkisen vallan on huolehdittava työvoiman suojelusta.



Kuvio 2. Työsuojelunormien hierarkia – esimerkkejä eritasoisista normeista (TTS Tutkimus 2010, 66).

Lainsäädäntö osoittaa, että päävastuu työn turvallisuudesta ja terveellisyydestä kuuluu työnantajalle. Työntekijän on kuitenkin omalta osaltaan huolehdittava omasta ja muiden työntekijöiden turvallisuudesta. Työsuojelun toteuttamisessa perehdyttämisellä on tärkeä rooli, mikä on huomioitu myös perehdyttämistä ohjaavissa asetuksissa (kuviossa 2. käytetään termiä normi). Uuden työntekijän

perehdyttäminen on työnantajan lakisääteinen velvollisuus. Perehdyttämistä ohjaavat asetettujen lakien lisäksi monet muut ohjeistukset. Niiden tarkoitus on helpottaa työnantajia järjestämään perehdyttäminen lain mukaisesti ja ohjaamaan toimintaa oikeaan suuntaan. (TTS Tutkimus 2010, 65.)

Erityisesti työsopimuslaki, työturvallisuuslaki sekä laki yhteistoiminnasta yrityksissä ohjaavat perehdyttämistä työpaikoilla. Lainsäädännön noudattaminen on jokaiselle yritykselle vähimmäisvaatimus ja sen tavoitteena on suojella uutta työntekijää. Lainsäädäntö lähtee siitä olettamuksesta, että kaikki tuntevat säännöt ja kaikki niitä noudattavat. Laissa on kiinnitetty huomiota erityisesti työnantajan vastuuseen ohjata uusi työntekijä työhönsä. (Kupias & Peltola 2009, 20.)

Työsopimuslaki

Työsopimuslaki velvoittaa työnantajan huolehtimaan siitä, että työntekijä voi suoriutua työstään muutettaessa yrityksen toimintaa, tehtävää työtä tai työmenetelmiä. Lisäksi työnantajan on pyrittävä edistämään työntekijän mahdollisuuksia kehittyä omalla työurallaan. Vaikka edellä mainitut kohdat kuulostavat itsestäänselvyyksiltä, voi käytäntö osoittaa muuta. Kiire ja tietämättömyys kostautuvat, kun työntekijän oppiminen tapahtuukin virheitä tekemällä. (Kupias & Peltola 2009, 21- 22.)

Työturvallisuuslaki

Työturvallisuuslaki velvoittaa työnantajan huolehtimaan siitä, että työntekijä työpaikalla on turvallista. Uutta työntekijää on neuvottava ja annettava hänelle riittävät tiedot työpaikan vaaratekijöistä jo perehdyttämisvaiheessa. (Kupias & Peltola 2009, 23.) Työnantaja on velvollinen tarkkailemaan työympäristöä ja työtapojen turvallisuutta, ja tarvittaessa ryhdyttävä tarvittaviin toimenpiteisiin. Vastaavasti työntekijöiden tulee noudattaa annettuja määräyksiä ja ohjeita, tarvittavaa siisteyttä ja järjestystä sekä huolellisuutta ja varovaisuutta. (TTS Tutkimus 2010, 66- 67.) Työturvallisuutta pidetään erittäin tärkeänä osana perehdyttämisprosessia. (Kupias & Peltola 2009, 23.)

Laki nuorista työntekijöistä

Laki nuorista työntekijöistä velvoittaa työnantajaa huolehtimaan siitä, että nuori työntekijä, jolla ei ole työhön tarvittavaa ammattitaitoa tai kokemusta saa riittävää opetusta ja ohjausta työn suorittamiseen sekä työolojen, ikänsä ja muiden ominaisuuksiensa edellyttämään henkilökohtaista opastusta työhönsä, jotta hän välttyy aiheuttamasta vaaraa itselleen tai muille työntekijöille työpaikalla. (Kangas 2007, 31.) Nuori työntekijä on lainsäädännön mukaan työsuhteessa oleva alle 18-vuotias (laki nuorista työntekijöistä, 1 luku 1§).

Edellä mainittuja lakeja voidaan täydentää vielä tasa-arvo- ja yhdenvertaisuuslailla sekä lailla työsuojelun valvonnasta ja työpaikan työsuojelutoiminnasta. Tasa-arvolaki velvoittaa yritystä edistämään miehen ja naisen tasa-arvoa työelämässä. Yhdenvertaisuuslaki kieltää kaikenlaisen syrjinnän työelämässä. Perehdyttämissuunnitelmassa tulee kiinnittää huomiota myös näihin kysymyksiin. (Kupias & Peltola 2009, 25.) Olennaista on myös se, että perehdyttämisen järjestelyt on tehty näkyviksi yrityksessä. Kaikkien työntekijöiden tulisi tietää, kuinka he saavat koulutusta ja opastusta työtehtävien tai työmenetelmien muuttuessa. Tämä liittyy työnantajan ja työntekijän yhteistoimintaan, jota säätelee laki yhteistoiminnasta yrityksissä (YT-laki). (Kupias & Peltola 2009, 25- 26.)

2.3 Perehdyttämisen suunnittelu

Kukaan ei ole seppä syntyessään (vanha suomalainen sananlasku).

Perehdyttäminen on aina molemminpuolinen vuorovaikutusprosessi. Tässä prosessissa erityisen aktiivisessa roolissa on perehdytettävä työntekijä. (Frisk 2005, 42,45.) Päävastuu perehdyttämisen toteutumisesta ja seurannasta kuuluu kuitenkin työnantajalle. Sen tulisikin olla esimiestyöskentelyn kiinteä osa. (Lepistö 2002, 14.) Työnantajien tulisi muistaa, että perehdyttäminen ei ole vain työnantajan mukava ele, vaan se auttaa yritystä esimerkiksi rekrytointiprosessissa, kun mietitään millaisia vaatimuksia tuleva työ edellyttää ja millaista osaamista työ edellyttää. Kunnolla toteutettu perehdyttäminen paitsi nopeuttaa työntekijää oppimaan uudet

työtehtävät hyvin ja tehokkaasti, vähentää se työvoiman vaihtuvuutta sekä kehittää työn realistisia odotuksia ja työtyytyväisyyttä. (Brown 2011.)

Perehdyttämissuunnittelussa tulee miettiä, mitä asioita suunnitelma sisältää ja minkälaisessa järjestyksessä ne esitetään perehdytettävälle. Lisäksi tulisi miettiä valmiiksi kuka toteuttaa uuden työntekijän perehdyttämisen (TTS Tutkimus 2010, 8). Uuden työntekijän perehdyttämisprosessiin vaikuttavat monet seikat, joiden pohjalta selviää perehdyttämisen laajuus ja syvyys kokonaisuudessaan. Näitä asioita ovat esimerkiksi uuden työntekijän tuleva rooli, ammatillinen osaaminen, työkokemus sekä ikä. Kokeneemmalla työntekijällä on enemmän kokemusta sekä työtehtävistä että erilaisista työyhteisöistä. Nuorella työntekijällä on työkokemusta usein huomattavasti vähemmän, jolloin hän tarvitsee paljon enemmän tietoa ihan työelämän perusasioista. Toisaalta uusi yritys on tavoitteineen, toimintatapoineen ja ihmisineen on kuitenkin aina uusi, oli kyseessä sitten kokenut tai ei niin kokenut uusi työntekijä. (Österberg 2009, 102- 103.) Perehdyttämisen suunnittelussa olisi tärkeää huomioida myös isompi kokonaisuus, tavoiteltava toimintakonsepti, perehdyttämisen nykytilanne sekä käytettävissä olevat resurssit (Kupias & Peltola 2009, 87).

Yleensä perehdyttäminen suunnitellaan ja toteutetaan tarpeen, tilanteen ja perehdytettävän mukaan. Perehdytettävät ovat erilaisia ja perehdytystilanteetkin usein vaihtelevat. (Kangas 2007, 2.) Yritysten tulisi laatia perehdyttämisen yleissuunnitelma, jossa ilmenisivät ne vähimmäisasiat, jotka jokaisen uuden työntekijän tulisi tietää. Tämän yleissuunnitelman perusteella laaditaan sitten tarkempi yksilöllinen perehdyttämissuunnitelma, riippuen työsuhteesta, työtehtävistä sekä työntekijän osaamisesta. Suunnitelmaa laadittaessa tulisi perehdyttämisen tavoitteet olla valmiiksi mietittynä. (Eräsalo 2008, 64.)

Perehdyttämisen tavoitteet voivat olla hyvinkin erilaiset riippuen siitä, onko kyseessä harjoittelija, tilapäinen vai vakituinen työntekijä (Kangas 2007, 7). Puutarha-alalla uusien työntekijöiden perehdyttämissuunnittelu toteutuu parhaiten muun työsuunnittelun ohessa (TTS Tutkimus 2010, 8).

Puutarha- ja maataloustuotantoon liittyvien tavoitteiden ja korkean tuotantohygienian ylläpidon sisällyttäminen perehdyttämissuunnitelmaan on jokaisen tilan itse räätälöitävissä. Jokaisella tilalla on omat, tilakohtaiset käytännöt, joten kokeneetkin työntekijät tarvitsevat hyvän perehdytyksen. (TTS Tutkimus 2010, 18.)

Koulutus-, tutkimus- ja kehittämisorganisaatio TTS:n (2010, 36) mukaan perehdyttämisen ja työnopastuksen järjestämisessä tulisi huomioida seuraavia asioita, jotta perehdyttäminen olisi mahdollisimman tarkoituksenmukaista ja selkeää:

- vastuualueiden ja roolien selventäminen
- perehdyttäjien ja työnopastajien koulutus tehtävään
- tarvittavan aineiston kokoaminen perehdyttämistä varten
- perehdyttämissuunnitelman laatiminen
- avoin keskustelu työyhteisössä sekä suunnitelmien jatkuva kehittäminen ja tarkistaminen

Monipuolinen perehdyttämisjärjestelmä sisältää tiedottamisen ennen työhön tuloa, vastaanoton työpaikalla, yritykseen perehdyttämisen, työsuuhdeperehdyttämisen ja työnopastuksen. Työsuuhdeperehdyttäminen tarkoittaa perehdyttämistä työsuuhdetta määrittäviin periaatteisiin, esimerkiksi työajat, palkkaukseen liittyvät rutiinit, tietoturva-asiat, sosiaalityöt ja vastuut ja seuraamukset sääntöjen laiminlyönnistä. (Viitala 2009, 189- 190.) Jotta jokainen yrityksen työntekijä pystyisi olemaan mukana perehdytyksessä, olisi hyvä jos perehdyttämissuunnitelma ja -ohjelma olisi laadittu kirjalliseen muotoon. (Hätönen 1998, 69.) Yleensä myös yritysten omilla Internet-sivuilla, tietojärjestelmissä ja intranetissä on kerätty yritystä koskevaa tietoa (Österberg 2009, 109). Intranet on sähköinen henkilöstöviestinnän väline, jota käytetään paljon esimerkiksi henkilöstön tiedottamiseen (Kjelin & Kuusisto 2003, 206- 207). Yrityksen Internet-sivut ovat kaikkien käytettävissä, kun taas intranet on tarkoitettu vain henkilökunnan käyttöön. Uudelle työntekijälle tulisi heti alkuvaiheessa taata pääsy niihin tietoihin, mitä hän perehdyttämisessään tarvitsee. Lisäksi on opastettava, mistä ja miten uusi työntekijä tätä tietoa saa, sekä varattava tarpeeksi aikaa tämän tiedon etsimiseen ja siihen tutustumiseen. (Österberg 2009, 109.)

Kun työsuhde kestää koko sesongin ajan, perehdytyksessä olisi hyvä käyttää aikaa erityisesti yrityksen toimintatapojen, tuotteiden, palveluiden ja aikataulujen syvällisempään käsittelyyn (Hyvä perehdytysopas 2007, 16).

Uusi työntekijä haluaa yleensä olla heti alussa hyödyllinen, vaikkei hallitsekaan vielä koko tehtäväkenttää. Hänellä on luonnollista energiaa ja motivaatio korkealla, joten sitä tulisi hyödyntää jo perehdyttämisen prosessin suunnitteluvaiheessa (Kjelin & Kuusisto 2003, 172.) Jos perehdytettävä on aktiivinen ja kiinnostunut perehdyttämisen vaiheesta, antaa se hyvät valmiudet menestyä tulevissa työtehtävissä sekä koko organisaatiossa. Eräsalo (2008, 62) toteaaakin teoksessaan, että työntekijä olisi hyvä joskus saada kysymään, miksi jokin asia tehdään niin kuin se tehdään. Näin pystytään pysähtymään ja tarkastelemaan yrityksen toimintaa ihan uudenlaisesta näkökulmasta. Hyvän perehdyttämisen olennainen piirre onkin keskustelu sinällään, sillä erilaiset keskustelutilanteet antavat uudelle työntekijälle mahdollisuuden tarkentaa omaa käsitystä itsestään, työstään sekä koko yrityksestä. Pohdinnalla ja palautteella on tässä yhteydessä tärkeä merkitys (Kjelin & Kuusisto 2003, 171.)

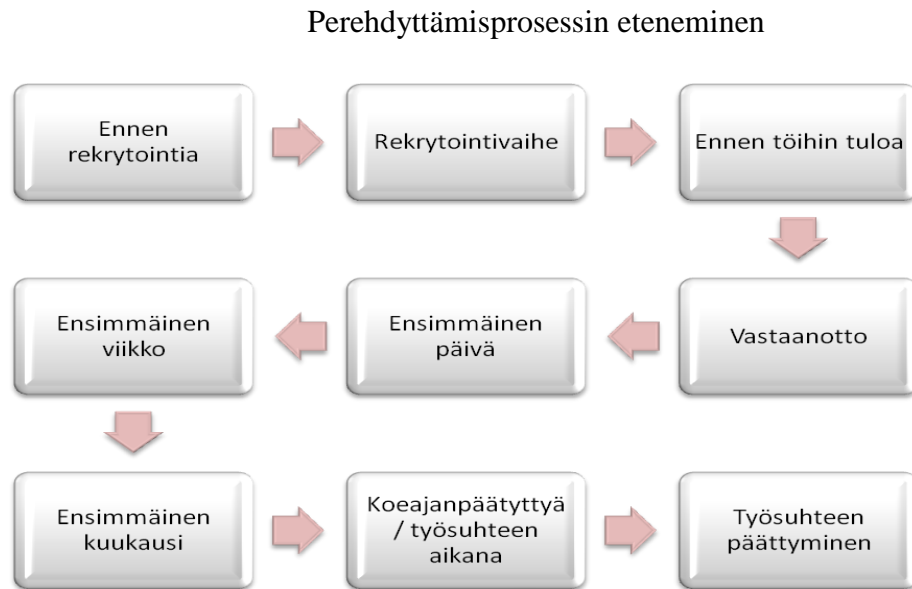
Perehdyttämistä suunnitellessa olisi hyvä pitää silmällä myös henkilöstön yhteistyötä, työntekijöiden kykyä ideoida ja kehittää omaa työskentelyään sekä ratkaista itsenäisesti omassa työssään esiintyviä ongelmia. Mitä paremmin työnantaja perehdyttää uuden työntekijänsä, sitä nopeammin hänen työnsä jälki saavuttaa annetut vaatimukset. (Lepistö 2002, 13- 14.)

2.4 Perehdyttämisen prosessi

*Harjoittelu tekee mestarin ja mestarit harjoittelevat aina
(vanha suomalainen sananlasku).*

Perehdyttämisen prosessi tulisi olla yrityksessä aina jatkuva toiminto. Jotta yhden työntekijän osalta saavutettaisiin perehdyttämisen jokainen asetettu tavoite, tulisi se hoitaa kokonaisvaltaisesti ja hyvin suunnitellusti. (Kinkki & Lehtisalo 2004, 273.)

Seuraava prosessikuvio kuvaa perehdyttämisprosessin vaihteita Kupias & Peltolan (2009, 102) mukaan. Prosessi voidaan jakaa yhdeksään eri vaiheeseen, jotka kattavat koko prosessin, rekrytoinnin suunnittelusta aina työsuhteen päättymiseen saakka.



Kuvio 3. Perehdyttämisprosessin eteneminen Kupias & Peltolan (2009, 102) mukaan.

Hyvin usein perehdyttäminen mielletään juuri työpaikalla tapahtuvaksi toiminnoksi, mutta oikeastaan perehdyttämisen valmistelu alkaa jo ennen varsinaista rekrytointia. Tällöin yrityksessä pohditaan millaisia työtehtäviä toimenkuvaan kuuluu ja millaista osaamista siinä tarvitaan. (Kupias & Peltola 2009, 102.) Seuraavaksi alkaa varsinainen rekrytointivaihe, jota pidetään erittäin tärkeänä perehdyttämisvaiheena. Haastatteluvaiheessa työnhakijat kuulevat tulevan työtehtävän vaatimuksista ja organisaation toimintatavoista. Haastattelun aikana yritys saa selkeän käsityksen työnhakijoiden ajatuksista ja osaamisesta. (Kupias & Peltola 2009, 102.) Haastattelun aikana työnhakijan kanssa voidaan kiertää eri työpisteet läpi, jotta hän saa konkreettisen yleiskuvan yrityksestä. Työnhakijan mielenkiintoa voi lisätä ja muistamista tehostaa, antamalla hänen mukaansa luettavaa ja muuta oheisaineistoa. (Kangas 2007, 9.)

Ennen uuden työntekijän saapumista työpaikalle, esimies on velvollinen huolehtimaan hallinnollisista asioista, kuten työsopimuksista sekä palkanmaksua koskevista käytännön järjestelyistä. Myös uuden työntekijän työtilat, työvälineet ja mahdolliset kulkuluvat ja tunnukset tulee hoitaa valmiiksi. (Hokkanen ym. 2008, 64.) Lisäksi yrityksessä sovitaan kuka on ottamassa uuden työntekijän vastaan, ja kuka hoitaa perehdyttämisen käytännössä (Kangas 2007, 9). Ennen töiden aloittamista esimiehen tai tulevan perehdyttäjän olisi tärkeää ottaa yhteyttä uuteen työntekijään, vaikka puhelimitse tai sähköpostitse. Tässä vaiheessa perehdyttäjä voi kertoa, miten perehdyttäminen tullaan järjestämään ja mitä on odotettavissa ensimmäisenä työpäivänä. Lisäksi uusi työntekijä voi vielä kysyä mieleen tulleita käytännön asioita. (Kupias & Peltola 2009, 103.)

Seuraava vaihe prosessissa on uudentyöntekijän vastaanotto. Hyvän vastaanoton tärkeyttä ei voi liikaa korostaa, sillä se luo kestäväää pohjaa hyvälle yhteistyölle. Huonoa ensivaikutelmaa on vaikea korjata jälkikäteen ja siksi vastaanottoon kannattaa panostaa kunnolla. (Kupias & Peltola 2009, 103-104.) Ensimmäisen työpäivän aikana uudelle työntekijälle esitellään esimies ja ainakin lähimmät työtoverit, lisäksi tehdään tutustumiskierros ja kerrotaan kaikista käytännön asioista tarkemmin. Lähtökohtana on, että ensimmäisen työpäivän päättyessä tulokas tietää, mitä hänen kuuluu tehdä seuraavana päivänä. (Hokkanen ym. 2008, 65.)

Ensimmäisen viikon aikana uuden työntekijän pitäisi päästä töihin kiinni ja saada kokonaiskuva työtehtävistään sekä koko yrityksestä. Perehdyttäminen tulisi järjestää niin, että se on mahdollisimman tarkoituksenmukaista eli alkuun annetaan sellaiset eväät, joiden avulla tulokas pääsee suorittamaan työtehtäviään. Ensimmäisen viikon jälkeen olisi hyvä pitää palautekeskustelu, jossa uusi työntekijä ja perehdyttäjä voivat keskustella perehdyttämisestä ja ensivaikutelmista. (Kupias & Peltola 2009, 105 – 107.)

Ensimmäisen kuukauden jälkeen perehdyttämisen päävastuu yleensä siirtyy perehdyttäjältä itse perehdytettävälle. Tässä vaiheessa tavoitteena on, että uusi työntekijä suoriutuu työtehtävistään itsenäisesti ja etsii aktiivisesti tietoa työstään. Viimeistään tässä vaiheessa pidetään palautekeskustelu, jossa selvitetään

perehdyttämisen taso sekä arvioidaan miten perehtyminen on onnistunut yksilötasolla. (Kupias & Peltola 2009, 105 - 107.) Jossakin yrityksissä käytetään kokonaisvaltaista perehdyttämiseen kohdistuvaa tarkistuslistaa, jossa uusi työntekijä käy läpi etukäteen merkittyjä toimintoja omatoimisesti (Hokkanen ym. 2008, 67).

Kuten aiemmin on todettu perehdyttämisen laajuus riippuu sekä työtehtävien sisällöstä, että työsuhteen pituudesta. Lyhyiden sijaisuuksien tai kesätyöntekijöiden perehdyttämiseen on käytettävissä vain vähän aikaa, jolloin perehdyttämisen tulee sisältää ne asiat, jotka ovat työn suorittamisen kannalta oleelliset. Tällöin pääpaino on työnopastuksella. (Österberg 2009, 102.)

Perehdyttämisprosessin kesto on minimissään sama kuin koeajan pituus (Kjelin & Kuusisto 2003, 205). Koeaika on pääsääntöisesti lain sallima neljä kuukautta. Lyhytkestoisessa työsuhteessa koeaika voi olla kuitenkin enintään puolet työsuhteen kestosta (työsopimuslaki 2 luku 3§). Sen tarkoitus on arvioida molemminpuolista soveltuvuutta. Perehdyttämisen aktiivisin vaihe on yleensä paljon lyhyempi, kuin määritelty koeaika, esimerkiksi kesä- ja kausityöntekijöillä perehdyttäminen tulisi suunnitella riittävän lyhyeksi. Sen päätavoitteena on saada uusi työntekijä selviytymään uusista työtehtävistä hyvin ja itsenäisesti. (Kupias & Peltola 2009, 22, 109.)

Perehdyttämistä jatketaan yleensä suunnitelman sekä tarpeen mukaan. Ennen työntekijän koeajan päättymistä, yrityksessä pidetään koeaika-keskustelu. Siinä pohditaan työsuhteen jatkumisen ohella, muun muassa perehdyttämisen että rekrytoinnin onnistumista. (Kupias & Peltola 2009, 176.) Joskus perehdyttäminen voi myös päättyä siihen, kun työntekijä jättää yrityksen. Esimerkiksi kesätyöntekijöiden töiden loppuminen sesongin jälkeen, tai jokin nopea irtisanomisperuste tai koeajan purkamisesta johtuva syy. (Kupias & Peltola 2009, 109.)

Perehdyttämisen katsotaan loppuvan siinä vaiheessa, kun sille asetetut tavoitteet on saavutettu. Se on yleensä loppumassa silloin, kun uusi työntekijä esittää yhä

enemmän ja enemmän sellaisia kysymyksiä, johon yrityksessä ei osata enää vastata. (Kjelin & Kuusisto 2003, 205.)

2.5 Perehdyttämisen menetelmät

Yrityksissä perehdyttämistä voidaan toteuttaa monilla eri tavoilla. Erilaisia johtamistapoja sekä oppimista tukevia menetelmiä voidaan käyttää melko rajattomasti hyödyksi uuden työntekijän perehdyttämisessä. Keskeisin tekijä valittaessa toimivinta perehdyttämismenetelmää, on sen sopivuus yrityksen omaan toimintaympäristöön. (Kjelin & Kuusisto 2003, 205.)

Seuraavassa luettelossa on esitetty keskeisimmät perehdyttämisen menetelmät Kjelin & Kuusiston (2003) mukaan:

- Perehdyttämismateriaali, joka käsittää esimerkiksi sähköisen intranetin sekä Tervetuloa taloon- esite.
- Orientointikeskustelu ja tavoiteasetanta, on esimiehen ja työntekijän välinen keskustelu, jossa työn tavoitteet, työtehtävät ja henkilön rooli yrityksessä käydään yhdessä läpi. Orientointikeskustelulle sopiva ajankohta on ensimmäisellä tai toisella työviikolla.
- Koulutusohjelmat ja työssä oppiminen, käsittää yrityksen sisällä toteutettavan, räätälöidyn perusvalmennuksen.
- Oppimistehtävät, joiden avulla uusi työntekijä aktivoidaan tehokkaasti uuteen rooliinsa. Perehtyminen yrityksen strategiaan oppimistehtävien avulla, tarjoaa uudelle työntekijälle mahdollisuuden olla aktiivinen jäsen yrityksessä jo alusta alkaen.

2.5.1 Kirjallinen perehdyttämismateriaali

Perehdyttämismateriaalia suunnitellessa tulisi miettiä millainen materiaali olisi mahdollisimman helppoa käyttää ja kuka tekee niihin päivitykset ja muut muutokset. Sisällön suunnittelussa kannattaisi tietomäärä pitää mahdollisimman vähäisenä, jotta kaikki oleelliset asiat perehdyttämisen kannalta tulisivat selkeästi esille. Tässä hyödyksi ovat kaikki yrityksen henkilöstö-, asiakas- ja sidosryhmämateriaali, joka on jo olemassa, ja joka auttaa uutta työntekijää hahmottamaan yrityksen kokonaiskuvaa. Kirjallisen materiaalin lisäksi yritys voi hyödyntää sähköisiä välineitä kuten intranetiä. Huomioitavaa intranetin käytössä on kuitenkin se, ettei sillä saisi korvata muita perehdyttämisen toimia, ja ettei uuden työntekijän perehdyttäminen olisi pelkän intranetin varassa. Intranetin monipuolinen hyödyntäminen antaa kuitenkin yrityksen henkilöstölle uusia työvälineitä, sillä edellytyksenä että se tavoittaa kaikki yrityksen työntekijät. (Kjelin & Kuusisto 2003, 207.)

Monissa yrityksissä uusille työntekijöille on laadittu kirjallinen perehdyttämisen tukimateriaali, niin sanottu Tervetuloa taloon- esite. Se annetaan joko ennen töiden aloittamista, jolloin uusi työntekijä pääsee tutustumaan sen sisältöön hyvissä ajoin, tai sitten hän saa sen heti työsuhteen alussa. Jos uuden työntekijän ensimmäinen kontakti yritykseen on tämä Tervetuloa taloon-esite, kannattaa sen yleishenkeen, helppolukuisuuteen ja sen sisältämään viestiin kiinnittää erityistä huomiota. Pelkät säännöt ja kontrolli antavat helposti liian negatiivisen vaikutelman kun taas yrityksen arvot, asiakkaat ja yhteistyö luovat positiivista mielikuvaa. Perehdyttämismateriaalin tulisikin välittää juuri sitä ilmapiiriä ja tekemisen tunnetta, jota yrityksessä arvostetaan. Yrityksessä tulisi miettiä valmiiksi, kenelle esite annetaan ja missä vaiheessa. Tervetuloa taloon- esite on perusteltua erityisesti silloin, kun työntekijöillä ei ole mahdollisuutta intranetin käytölle. Esitteen ja intranetin keskeisin ero vielä toistaiseksi on, että esitteeseen voi tutustua myös työpaikan ulkopuolella, jolloin sitä pääsevät tutkimaan myös muut perheenjäsenet. (Kjelin & Kuusisto 2003, 211- 212.)

Kankaan (2007, 11) mukaan, Tervetuloa taloon-esitteen käsiteltäviä aiheita voisivat olla esimerkiksi kuvaus yrityksestä, talon tavat ja säännöt, työsuhteeseen liittyvät asiat, työturvallisuusasiat, asiakaspalvelu-tilanteet, ympäristöasiat, koulutus

ja tiedottaminen, harrastus- ja virkistystoiminta, työterveyshuolto, tärkeitä yhteystietoja sekä liitteinä perehdyttämisen tarkistuslista.

Uusien työntekijöiden perehdyttämisessä voidaan käyttää myös erilaisia tarkistuslistoja. Listassa on järjestyksessä kaikki ne asiat, jotka uuden työntekijän tulisi tietää. Niiden avulla voidaan varmistaa, että työntekijän perehdytys täyttää sekä yrityksen omat toiminnan laatuvaatimukset, että viranomaisvaatimukset. Listalla olevat kohdat käydään läpi perehdytettävän kanssa, jonka jälkeen listaan merkitään asia käsitellyksi. (TTS Tutkimus 2010, 8.) Monet yritykset ovat tehneet lyhytaikaisille työntekijöille omat suppeammat tarkistuslistat (Kangas 2007, 7).

Hyvän perehdytysmateriaalin tekeminen vie aikaa, mutta se säästää varsinaisen perehdyttämistilanteeseen tarvittavaa aikaa. Esimerkiksi kirjallisesta tai sähköisestä materiaalista on paljon hyötyä. Uusi työntekijä voi mahdollisesti tutustua asioihin jo etukäteen, ja myöhemmin vielä kerrata asioita omatoimisesti oppaan avulla. Materiaalia suunnitellessa kannattaa sopia, kuka tarkistaa aineiston ajan tasalle ja kuinka usein. Lisäksi kaikkiin merkintöihin tulisi merkitä päivämäärät, sillä uudet ja vanhat versiot sekoittuvat helposti keskenään. (Kangas 2007, 7.)

Joutjärvi (2010) tutki omassa opinnäytetyössään kausityöntekijöiden perehdyttämistä Suomen Viljava Oy:ssä. Tuloksista selvisi, että uusille kausityöntekijöille kaivattiin tarkistuslistaa, johon olisi kerättyinä kaikki ne asiat, jotka uusille työntekijöille tulisi opettaa, jotta mikään oleellinen asia ei unohtuisi.

Dunder (2009) taas tutki omassa opinnäytetyössään kausityöntekijöiden perehdyttämistä tunturihotellissa. Johtopäätöksissä hän toteaa, että aikaa uusien työntekijöiden perehdyttämiseen ei ole riittävästi, jonka vuoksi Tervetuloa taloon- esite tulisi olla niin kattava, että siitä löytyisi vastaukset uusien työntekijöiden yleisiin kysymyksiin.

2.5.2 Työnopastus osana perehdyttämistä

Varsinaiseen työhön perehdyttämistä kutsutaan työnopastukseksi. Sen avulla huolehditaan siitä, että uusi työntekijä saa riittävästi toimintavarmuutta aloittaa uudessa työssään (Viitala 2009, 190). Työnopastuksella tarkoitetaan työtehtävien yksityiskohtaista opettamista, sekä niiden riittävää harjoittelua, esimerkiksi koneiden ja työvälineiden oikeiden käyttötapojen opettaminen. Työnopastus on yksi merkittävä ennaltaehkäisevä toimi työn vaarojen vähentämisessä. (Eräsalo 2008, 67.)

Sen tavoitteena on luoda tulevasta työstä kokonaiskuva, sekä ohjata työtehtävien hallinta turvallisesti, laadukkaaksi ja tehokkaaksi. Kun työntekijä on omaksunut määrättyt tiedot ja taidot, voi hän työskennellä itsenäisesti, havaita ja suojautua työympäristön vaara- ja haittatekijöiltä (TTS Tutkimus 2010, 20).

Työnopastusta helpottamaan yrityksessä voidaan luoda graafinen kuvaus tehtävän kulusta, jolloin työntekijän on helpompi luoda kokonaiskuva tehtävästä työstä ja toisaalta perehdyttäjä saa siitä apuvälineen perehdyttämiseen (Hyvä perehdytys opas 2007, 20).

Kun suunnitellaan työnopastusta, tulisi huomiota kiinnittää siihen annetaanko opastusta uudelle vai vanhalle työntekijälle, tai iältään nuorelle tai vanhemmalle henkilölle. Lisäksi työntekijän aiempi työkokemus määrittää sitä, kuinka perusteellisen opastuksen hän tarvitsee. Puutarha- ja maatilojen työnantajilla on usein ensimmäisenä opetettavien asioiden listalla tuotteiden laadun varmistaminen, mutta sen lisäksi työntekijöille tulee opettaa oikeat työmenetelmät, turvalliset työn suoritustavat sekä erilaisten suojalaitteiden käyttötavat. Tärkeää on myös, että jokainen yksittäinen työvaihekin käydään läpi yhdessä. Usein tilan oma väki näkee tilanteet toisin, koska heille työt ovat tuttuja. Työnopastuksen onnistumisesta vastaavat sekä työnantaja että työntekijä. (TTS Tutkimus 2010, 22, 30.) Hyvin suunnitellun ja hyvin hoidetun työnopastuksen tuloksena opastettava oppii työtehtävät heti oikein. Taitojen karttuessa työn tehokkuus ja laatu paranevat, jolloin myös ammattitaito kasvaa. (Kangas 2007, 13.)

2.6 Hyvän perehdyttäjän ominaisuudet

Hyvällä perehdyttäjällä on riittävän hyvä kokonaiskäsitys koko työskentelykentästä. Hän osaa asettua uuden työntekijän asemaan, ja tietää mistä asioista perehdyttäminen kannattaa aloittaa. Hän hallitsee myös perehdyttämissuunnitelman ja ymmärtää perehdyttämisen tärkeyden koko yrityksen näkökulmasta. Hyvä perehdyttäjä kertoo heti alussa perehdyttämisen tavoitteista, sekä minkä tasoista osaamista tulokkaalta odotetaan. Luonteeltaan hyvä perehdyttäjä on positiivinen ja kannustava. (Eräsalo 2008, 66.) Lisäksi hän ymmärtää, että eri ihmiset oppivat erilaisilla menetelmillä (Liski, Horn, & Villanen 2007, 13). Uutta työntekijää tulisi myös rohkaista seuraamaan toisten tekemää työtä ja kyselemään työstä (Hätönen 70).

Usein puutarhatiloilla työnantaja tekee itse samoja töitä, kuin työntekijätkin. Tausalla voi olla esimerkiksi itse rakennettuja tuotantojärjestelmiä, joten hän on todennäköisesti paras asiantuntija omalla tilallaan. Joskus työnantaja on antanut vastuun uuden työntekijän perehdyttämisestä toiselle henkilölle, esimerkiksi vanhemmalle työntekijälle tai perheenjäsenelle. Tämänlaisessa tilanteessa työnantajan on tarpeen tarkkailla työnopastusta alussa, ja työn laatua jatkossa. Ensiarvoisen tärkeää on, että opastaja osaa työn hyvin, sekä on tarpeeksi motivoitunut uuden työntekijän ohjaamiseen. Hyvä työnopastaja kertoo uudelle työntekijälle myös kaikki työkohtaiset ja piilevät vaarat, joihin työntekijä voi jo ennalta kiinnittää erityistä huomiota. (TTS Tutkimus 2010, 27- 28.)

Joskus perehdyttäjä tai työnopastaja voi olla liian rutinoitunut omaan työhönsä, jolloin hän ei välttämättä osaa kertoa kaikkia tärkeitä asioita uudelle työntekijälle, koska ne ovat hänelle niin itsestään selviä (Kjelin & Kuusisto 2003, 196). Tärkeää perehdyttämisen onnistumisen kannalta on, että perehdyttäjä itse ymmärtää tehtävien tavoitteet ja ymmärtää opettamis- ja oppimisprosessin kokonaisuutena. Kaiken käytännön perehdyttämistyön lisäksi perehdyttäjä tarvitsee erinomaisia vuorovaikutustaitoja. (TTS Tutkimus 2010, 36.)

2.7 Perehdyttämisen ongelmat

Joskus uusien työntekijöiden perehdyttäminen kuitenkin epäonnistuu. Brown (2011) on listannut tärkeimmät syyt siihen, miksi uuden työntekijän perehdyttäminen usein epäonnistuu:

- Perehdyttämisohjelmaa ei ole suunniteltu kunnolla.
- Työntekijä ei ole ollut tietoinen työn vaatimuksista.
- Työntekijä ei tunne oloaan tervetulleeksi.

Kjelin & Kuusiston (2003, 241) mukaan taas tavallisin syy siihen, miksi perehdyttäminen toteutetaan huonosti, tai se jää kokonaan tekemättä, on kiire. Aikaa ei ole riittävästi uuden työntekijän perehdyttämiseen. Joskus myös ajoitus voi olla täysin väärä. Sen seurauksena perehdyttämistä ei kerta kaikkiaan voida suorittaa perusteellisesti. Tällöin yrityksessä tulisi tarkastella työsuhteen aloittamisaikaa erityisesti perehdyttämisresurssien näkökulmasta. Kjelin & Kuusisto (2003, 242) toteavatkin, että erityisesti kiireinen sesonki tai merkittävät projektit yrityksessä tarjoavat toisaalta hyvän tilaisuuden oppia, mutta toisaalta tällä ajanjaksolla ei ole mahdollisuutta panostaa työntekijöiden perehdyttämiseen. Jos perehdyttämisen vastuunjako yrityksessä on epäselvä, voi olla, ettei kukaan ota varsinaista perehdyttäjän roolia. Tällöin tilanne voi johtaa siihen, että uusi työntekijä saa pelkkää irrallista tietoa, josta ei muodostu selkeää orientaatioperustaa tai kokonaisuutta. Joskus eteen voi tulla tilanteita, jolloin työ ei perehdyttämisestä huolimatta onnistu. Tilanteeseen on reagoitava heti ja selvitettävä mitkä tekijät vaikuttavat työssä suoriutumiseen. Kysymys voi olla esimerkiksi siitä, että työnantaja ja uusi työntekijä eivät näe työn tavoitteita tai sisältöä samalla tavalla. Tämän kaltaisessa tilanteessa työnantajan ja työntekijän välinen luottamus ja kommunikointi ovat avainasioita. (Kjelin & Kuusisto 2003, 243.)

2.8 Perehdyttämisen seuranta ja kehittäminen

Perehdyttämisen arvioinnilla ja seurannalla on kaksi tarkoitusta, sekä uuden työntekijän tilanteen arviointi, että yrityksen perehdyttämisjärjestelmän toimivuuden arviointi (Kjelin & Kuusisto 2003, 245).

Uusien työntekijöiden perehdyttämisen tulisi olla yrityksissä jatkuva toiminto. Jotta yrityksessä päästäisiin edes yhden työntekijän osalta perehdyttämisen ennalta määrättyihin tavoitteisiin, tulisi sen olla kokonaisvaltaista ja huolellisesti suunniteltua. (Kinkki & Lehtisalo 2004, 273.) Joskus vaikka asia on opetettu, niin sitä ei silti ole opittu. Seurannan avulla yrityksessä voidaan varmistua siitä, että perehdyttämis- ja työnopastussuunnitelma on onnistunut eli ovatko työntekijät oppineet ne asiat, jotka on ollut tavoitteena oppia. Seurannassa tulee pohtia mikä sujuu suunnitelmien mukaan, mitä asioita on vielä harjoiteltava, ja miten opastusmenetelmiä pitäisi ehkä muuttaa. Perehdyttämisen seurannan ja arvioinnin apuna voidaan käyttää erilaisia tarkistuslistoja, muistilistoja, kysymyksiä ja keskusteluita. (Kangas 2007, 17.)

Yksi tärkeä työntekijöiden ja työyhteisöjen välistä toimintaa ohjaava ja motivoiva tekijä on palaute. Sen avulla voidaan saada tietoa toiminnan tuloksista, arvioita toimintatavoista, sekä uusia ideoita toiminnan kehittämiseksi. Palaute voi auttaa korjaamaan tehtyjä virheitä ja muuttamaan negatiiviseksi koettuja toimintatapoja. Palaute kuitenkin edellyttää hyvää vuorovaikutusta työntekijän ja työnantajan välillä. (Perkka-Jortikka 2002, 139.)

Perehdyttämisen kehittäminen edellyttää tarkkaa selvitystä siitä, millainen perehdyttämistilanne yrityksessä tällä hetkellä on. Lähtötilanteen selvittämisessä tulee arvioida, mitkä perehdyttämiseen ja työnopastukseen liittyvät asiat ovat jo kunnossa, ja mitkä asiat eivät ole kunnossa. Sen lisäksi tulee miettiä, mikä on tämän hetken tärkein kehittämistarve tai tarpeet. Tähän arviointiin voidaan hyödyntää erilaisia menetelmiä, esimerkiksi haastatteluita, kirjallisia kyselyitä tai avointa keskustelua. Myös uusien työntekijöiden henkilökohtaisia kokemuksia heidän omasta perehdyttämisestä kannattaa selvittää haastattelemalla heitä. Joskus työnantajan mielipiteet voivat poiketa perehdytettävien mielipiteistä. Tärkeää olisikin

haastatella ja kuunnella useita työntekijöitä perusteluineen, lähtötilanteen selvittämiseksi. (Kangas 2007, 25.)

Kehityskeskustelut ovat yksi yritysjohtajan henkilöstötyön väline. Kehityskeskustelut ovat työnantajan ja työntekijän välillä käytäviä, ennalta sovittuja tavoitteellisia keskusteluja. Niistä voidaan käyttää nimiä, kuten tavoite-, tulos-, kehitys-, arviointi-, palaute ja esimies-alaiskeskusteluja. Kehityskeskusteluissa pyritään aina selkiyttämään työntekijän toiveita ja odotuksia, ja peilaamaan niitä yrityksen tarjoamiin mahdollisuuksiin ja yrityksen asettamiin tavoitteisiin. Hyvin toteutetussa kehityskeskustelussa työntekijälle selviää, mitä häneltä odotetaan ja työnantajalle selviää, millaista tietoa ja tukea työntekijä tarvitsee, jotta tavoitteet toteutuvat. (Österberg 2009, 119- 120.)

Kun mietitään perehdyttämisen kehittämistavoitteita eli toivottua lopputulosta, tulisi seuraavaksi arvioida eri osa-alueiden tavoitteita. Esimerkiksi riittääkö kaikkiin tehtäviin tavoitteeksi suoriutua työstä *melko hyvin* vai pitääkö toisissa tehtävissä tavoitteena olla aina *kiitettävä* suoritus. Tässä vaiheessa, ennen päätöksien tekoa, tulisi mielipiteistä keskustella, perustella ja kuunnella muiden työntekijöiden näkemyksiä asioista. Kun perehdyttämisen nykytila on selvitetty ja tavoitteista sovittu, voidaan todeta keskeiset kehittämiskohteet. (Kangas 2001, 25.)

Jos perehdyttämisen nykytila ja tavoite on sama, niin suurta kehittämistarvetta ei tässä tapauksessa ole. Jos nykytilanne on parempi kuin itse tavoite, voidaan asia jättää toistaiseksi ennalleen. Tässä tapauksessa kaikki näkemykset kannattaa kuitenkin käsitellä tarkasti. Jos taas tavoite on korkeammalla kuin nykytilanne, voidaan todeta, että kehittämistarvetta perehdyttämisen suhteen on. Tällöin tilanne tulisi analysoida tarkkaan työyhteisössä, ja löytää ne konkreettiset asiat, joihin on tartuttava pikaisesti. (Kangas 2007, 25.)

Kehittämistarpeita yleensä löytyy useita. Kuitenkin kannattaa valita vain se tärkein ja panostaa siihen. Kehittämisohjelmia varten tulisi miettiä tarkkaan ja objektiivisesti mitä tehdään, miten tehdään, kuka tekee ja minkälaisessa aikataulusa. Joskus perehdyttämissuunnitelmat jäävät toteutumatta, kun aikataulut eivät ole antaneet myöden tai sitten on yritetty saada aikaan liian nopeasti liian paljon. Jos-

kus ulkopuolinen apu voi olla hyvä ratkaisu. Monet työssäoppijat ovat mielellään työstäneet yrityksiin perehdyttämisen oheisaineistoa työnantajan avustamana. (Kangas 2007, 26.)

Joskus työntekijöiden lähtöhaastattelut voivat antaa paljon ajatuksia perehdyttämisen kehittämiseen. Perehdyttämisen kehittämiseen liittyy voimakkaasti johtamisen kehittämiseen, ja se on miltei aina myös osana työnantajaprofiilin kehittämistä. (Kjelin & Kuusisto 2003, 246.)

3 CASE: VIINI- JA PUUTARHATILA PIHAMAA

Viini- ja puutarhatila Pihamaa (Viini-Pihamaa Oy) on kasvanut pienimuotoisesta mansikanviljelystä monipuoliseksi kesän retkeilykohteeksi. Pihamaan tila on perheyrittäjä, jonka toimialaan kuuluu marjojen ja vihannesten viljely, tilaviinien valmistus ja myynti, sekä kesäkahvila-toiminta. Lisäksi tila tarjoaa myös mahdollisuuden järjestää tilauksesta maalaisruokailuja sekä viiniesittelyitä. Tila toimii Kalkkisissa, Asikkalassa, jossa sijaitsevat tilaviinimyymälä ja maalaispuoti, sekä makasiini-kahvio ja viini-tupa. Tilan toimintaan kuuluu myös torimyyntiä, jota on Vääksyssä sekä Heinolassa. Yritys on ollut myös luomassa Heinolassa toimivaa Lähiruokatori Heilaa, ja on sen toiminnassa vahvasti mukana. Heilan yhteydessä sijaitsee myös yrityksen toinen viinitila Viini-Heila. (Viini- ja puutarhatila Pihamaa 2011.)

Pihamaan tila on Päijät-Hämeen kantatiloja vuosisatojen takaa. Pihamaan perheen omistukseen tila siirtyi 60-luvulla, ja alussa tilalla viljeltiin perinteisten viljojen lisäksi mansikkaa. 90-luvun alussa otettiin viljelykseen muitakin marjoja, ja pari vuotta myöhemmin ryhdyttiin viljelemään myös vihanneksia. Tilaviinien valmistus tilalla on aloitettu vuonna 2000. Viini- ja puutarhatila Pihamaan tilalla myydään 16 erilaista viinituotetta, sen lisäksi tilan omiin valikoimiin kuuluvat limonadit ja mehut. Tilan maalaispuodista voi ostaa tilan omien tuotteiden lisäksi paikallisten tuottajien tuotteita. Lisäksi tarjolla on sesongista riippuen hunajaa, käsintehdyjä saippuoita ja muita monipuolisia käsityötuotteita. (Viini- ja puutarhatila Pihamaa 2011).

Viini- ja puutarhatila Pihamaa on avoinna sesongin aikana joka päivä. Kesän 2011 aikana Viini Pihamaa työllisti kuusi työntekijää myymälän ja kahvilan osuuksilla. Torimyyntissä työskenteli yhteensä kuusi työntekijää. Lisäksi marjanpoiminta, pakkaus ja muut tilan työt työllistivät noin 30 työntekijää. Vakituista henkilökuntaa tilalla oli neljä henkilöä. Viini- ja puutarhatila Pihamaan sesonki ajoittui toukokuun alun ja syyskuun loppuun välille. Pääsesonki tilalla alkaa yleensä juhannuksesta, niin myös kesällä 2011. (Pihamaa 2011.)

3.1 Tutkimusaineisto ja -menetelmät

Tämä tutkimus käsittelee kausityöntekijöiden perehdyttämistä Viini- ja puutarhatilalla Pihamaalla. Työn tavoitteena oli tutkia, kuinka perehdytys oli suunniteltu ja toteutettu kesällä 2011, sekä luoda käytännönläheinen perehdyttämiskansio. Tutkimus toteutettiin kvalitatiivisena eli laadullisena tutkimuksena, koska tutkittavan aineiston määrä oli suhteellisen pieni ja kohdejoukko oli valittu tarkoituksenmukaisesti. Kvalitatiivisen tutkimuksen tavoitteena on kuvata todellisen elämän tilanteita mahdollisimman kokonaisvaltaisesti ja yrittää löytää tai paljastaa tosiasioita (Hirsjärvi ym. 2009, 161, 164, 181).

Tämä opinnäytetyö täyttää case eli tapaustutkimuksen piirteet. Tapaustutkimus etsii yksityiskohtaista tietoa yksittäisestä tai pienestä joukosta toisiinsa suhteessa olevia tapauksia. Tyypillisiä piirteitä ovat esimerkiksi se, että kiinnostuksen kohteena ovat usein prosessit tai yksittäistä tapausta tutkitaan yhteydessä ympäristöönsä, ja tavoitteena yleensä on ilmiöiden kuvaaminen. (Hirsjärvi ym. 2009, 134-135.) Tapaustutkimuksen tiedonhankintatapoina ovat usein kyselyt, haastattelut, havainnointi ja arkistomateriaalin käyttö (Järvinen & Järvinen 2004, 75).

Tämän opinnäytetyön tutkimusaineisto hankittiin teemahaastattelun ja kontrolloidun kyselylomakkeen avulla. Menetelmät valittiin, koska ne sopivat luonteensa vuoksi juuri tämän tutkimuksen aineiston keruumenetelmiksi. Niiden avulla pyrittiin löytämään parhaat vastaukset alussa asetettuihin tutkimuskysymyksiin (Hirsjärvi ym. 2009, 124).

Teemahaastattelu kohdistui tilan yrittäjään eli yhteen henkilöön. Kysely kohdistui vain niihin kausityöntekijöihin, jotka toimivat asiakaspalvelutehtävissä Viini- ja puutarhatilalla Pihamaalla kesällä 2011. Heistä kuusi henkilöä työskenteli tilalla Kalkkisissa, ja neljä henkilöä työskenteli torimyyjinä Heinolassa ja kaksi Vääksyssä.

Tutkimusaineiston hankinta ajoittui kesä- heinäkuulle 2011.

3.2 Teemahaastattelu

Tämän opinnäytetyön ensimmäinen tutkimusmenetelmä oli teemahaastattelu. Teemahaastattelu toteutettiin etukäteen valmisteltuja avustavia kysymyksiä ja teemoja apuna käyttäen. (Hirsjärvi ym. 2009, 201, 208.) Teemahaastattelu eteni keskeisten teemojen varassa yksityiskohtaisten kysymysten sijaan. Siitä puuttuu strukturoidulle lomakehaastattelulle ominainen, kysymysten tarkka muoto ja järjestys. Teemahaastattelu huomioi myös sen, että ihmisten tulkinnat asioista ja heidän asioille antamansa merkitykset ovat keskeisiä. (Hirsjärvi & Hurme 2004, 48.) Teemahaastattelussa haastattelijalla voi olla mukanaan lyhyet muistiinpanot valituista teemoista, jotta hän voi keskittyä keskusteluun papereiden selaamisen sijaan. Haastattelun teemat voi listata vaikka ranskalaisin viivoin, lisäksi voidaan laatia muutamia apukysymyksiä, keskustelun ylläpitoa varten. (KvaliMOT 2011.)

Teemahaastattelu kohdistui Viini- ja puutarhatila Pihamaan isäntään, tilan yrittäjään. Teemahaastattelua varten oli laadittu teemahaastattelurunko, johon oli määriteltä haastattelun teemat ja muutamia avustavia kysymyksiä, joiden avulla varmistetaan siitä, että kaikki tarvittava tieto tulee esille haastattelussa. Teemoja oli yhteensä seitsemän, ja ne pohjautuivat tämän opinnäytetyön teoreettiseen viitekehukseen.

Teemahaastattelun tarkoituksena oli löytää vastauksia ja selityksiä uusien työntekijöiden perehdyttämisen nykytilaan, eli miten uusien kausityöntekijöiden perehdytys oli suunniteltu ja toteutettu Viini- ja puutarhatila Pihamaalla kesällä 2011, sekä miten yritys koki onnistuneensa uusien työntekijöiden perehdyttämisessä. Lisäksi selvitettiin, millaisia haasteita kausityöntekijöiden perehdyttämiseen liittyi sekä etsittiin keinoja, miten uusien kausityöntekijöiden perehdytys voitaisiin jatkossa toteuttaa paremmin. Teemahaastattelurunko löytyy opinnäytetyön liitteenä.

Tämä tutkimusmenetelmä valittiin käytännön syistä. Tutkimusaineisto kerättiin samaan aikaan, kun sesonki Viini- ja puutarhatila Pihamaalla oli täydessä käynnissä, eli heti työntekijöiden perehdyttämisen jälkeen. Näin ollen, aikaa syvällisiin teemahaastatteluihin ei jokaisen työntekijän kohdalla valitettavasti ollut.

3.3 Kyselylomake

Tämän opinnäytetyön toinen tutkimusmenetelmä oli kontrolloitu kysely. Kysely kohdistui niihin tilan työntekijöihin, jotka toimivat asiakaspalvelutehtävissä Viini- ja puutarhatila Pihamaalla kesällä 2011. Heitä oli yhteensä 12 henkilöä. Kyselyn kysymykset oli laadittu teorian ja tutkimuskysymysten pohjalta. Kontrolloitu kysely toteutettiin jakamalla kyselylomakkeet henkilökohtaisesti ja kertomalla tutkimuksen tarkoituksesta, sekä selostamalla kyselyä ja vastaamalla vastaajien esittämiin kysymyksiin. (Hirsjärvi ym. 2009, 196- 197.) Kyselylomake sisälsi yhteensä yhdeksän kysymystä. Lomakkeessa oli neljä kappaletta avoimia kysymyksiä, joilla etsitään vastauksia perehdyttämisen nykytilaan sekä kehittämisehdotuksiin. Avoimet kysymykset mahdollistavat vastaajien kertoa asioista omin sanoin, eikä ehdota valmiita vastauksia. Viisi kysymyksistä oli kysymyksiä, joihin oli annettu valmiit vastausvaihtoehdot; *kyllä* tai *ei*. Kahdessa kysymyksessä *kyllä* vastauksen jälkeen oli esitetty avoin kysymys, jolla pyrittiin saamaan esille sellaisia näkökulmia, joita ei ollut osattu etukäteen ajatella (Hirsjärvi ym. 2009, 199).

Kyselylomakkeen alussa kerrottiin lyhyesti, mistä kyselyssä ja tutkimuksessa oli kyse. Lisäksi oli kerrottu, mitä perehdyttämisellä tarkoitetaan, jotta kaikki vastaajat tietävät mistä kyselyssä puhutaan. Kyselyssä tuli esille myös viimeinen vastauspäivä sekä palautusohje. Ensimmäiseksi lomakkeessa kysyttiin kesän 2011 työntekijöiden aikaisemmasta työkokemuksesta tilalla sekä vastaavista työtehtävistä. Seuraavaksi kysyttiin millaisen perehdytyksen työntekijät saivat, ja kuka hoiti perehdyttämisen. Lisäksi kysyttiin, miten työntekijät kokivat saamansa perehdyttämisen ja kuka sen toteutti. Sen jälkeen tiedusteltiin, käytettiinkö perehdyttämiseen vastaajan mielestä riittävästi aikaa, jos ei niin missä asioissa vastaaja olisi toivonut lisäopastusta. Sitten kysyttiin, miten perehdyttäminen onnistui vastaajan mielestä. Sekä, mistä asioista työntekijät olisivat kaivanneet tietoa ennen töiden alkua, tai heti ensimmäisten päivien aikana. Seuraavaksi etsittiin vastauksia siihen, mitkä asiat sujuvat vastaajalla parhaiten, ja missä asioissa on vielä opittavaa. Lopuksi kysyttiin olivatko työntekijät saaneet palautetta työstään. Viimeinen kysymys antoi mahdollisuuden ehdottaa jotakin sopivaa kehittämisehdotusta perehdyttämiseen liittyen.

Kyselylomake pyrittiin rakentamaan niin, että siihen olisi mahdollisimman helppoa ja loogista vastata. Kyselyn onnistuminen edellyttää, että siinä otetaan huomioon vastaajien aika, halu ja taidot vastata kyselyyn. (KvantiMOTV 2011.) Kyselylomake löytyy opinnäytetyön liitteenä. Vastausaikaa kyselyyn oli kolme viikkoa. Vastausaika oli aika pitkä, mutta siinä otettiin huomioon työntekijöiden työvuorot, esimerkiksi yhdellä työntekijällä saattoi olla yhden viikon aikana vain kolme päivää töitä.

Tämä tutkimusmenetelmä valittiin siksi, että sen avulla oli mahdollista saada tietoa monista asioista samalla kertaa, ja uudet työntekijät saivat vastata kyselyyn, kun se heille parhaiten sopi. Kysely oli rakennettu niin, että siinä pyrittiin ottamaan huomioon se, että kysely suoritetaan vain yhden kerran, jolloin tutkija ei voi heti tarkistaa ovatko kaikki vastaajat ymmärtäneet kaikki kysymykset oikein ja tarkoitettulla tavalla (Järvinen & Järvinen 2004, 147).

4 TUTKIMUKSEN TULOKSET

Tämän opinnäytetyön tutkimuksen aineisto analysoitiin käyttämällä sisällönanalyysia. Sisällönanalyysi on yksi laadullisen aineiston analysointitapa. Se on tekstianalyysia ja siinä pyritään analysoimaan aineistoa systemaattisesti ja objektiivisesti. Aineistoa voidaan analysoida kolmella eri tavalla; aineistolähtöisesti, teoriasidonnaisesti tai teorialähtöisesti. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 93- 100.)

4.1 Aineiston analyysi ja tulosten tarkastelu

Kyselylomakkeen vastaukset analysoitiin etsimällä niistä samankaltaisuuksia ja asioiden toistuvuutta. Haastattelun analysoinnissa käytettiin teorialähtöistä analyysia. Teorialähtöisen tutkimuksen tutkimusaineiston analyysi perustuu jo olemassa olevaan teoriaan. Aineiston analyysia ohjaa jo olemassa oleva teoria ja yleensä tarkoituksena on tämän teorian testaaminen uudessa yhteydessä. Teorialähtöisestä analyysitavasta voidaan käyttää myös nimitystä deduktiivinen analyysi. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 99, 105.)

4.1.1 Teemahaastattelu

Haastatteluaineiston analysointi aloitettiin jo teemahaastattelun aikana. Haastattelu nauhoitettiin ja litteroitiin heti haastattelun jälkeen. Litterointi suoritettiin teema-alueittain, ja pääasiassa vain haastateltavan puheesta. Koska haastateltavia ei ollut kuin yksi kappale, ei ollut mahdollisuutta luokitella aineistoa. Aineisto analysoitiin teorian avulla teemakohtaisesti.

Ensimmäinen teema käsitteli uusien kausityöntekijöiden rekrytointiprosessia. Työnantajan tiedossa oli se, että perehdyttäminen alkaa jo siinä vaiheessa kun uusia työntekijöitä aletaan etsiä, niin kuin Kupias & Peltolakin (2009) toteaa. Tilalla työntekijöiden haku alkaa yleensä jo maaliskuussa, ja lopulliset henkilövalinnat ovat selvillä jo maaliskuun lopussa, jolloin rekrytointiprosessi on erittäin lyhyt. Haastatteluvaiheessa työnhakijoille kerrotaan työn vaatimuksista,

mitä työ käytännössä tulee olemaan. Siinä vaiheessa, kun työntekijälle tarjotaan työpaikkaa, edellytetään häneltä 100% sitoutumista juuri tähän työpaikkaan. Ongelmana on koettu se, että tilalle Kalkkisiin on melko vaikeaa löytää työntekijöitä, sijainnin ja työn vaatimusten vuoksi.

Toinen teema käsitteli uusien kausityöntekijöiden perehdyttämisen suunnittelua. Tilalla ei ole käytössä mitään perehdyttämissuunnitelmaa, vaan perehdyttäminen on hoidettu maalaisjärkeen ja kokemukseen perustuvalla tuntumalla.

Tavallaan siihen on tullut semmoinen rutiini, ainakin toivoisin niin, että osaisin aloittaa tärkeimmistä asioista (Pihamaa 2011).

Työnantaja koki, että jonkinlainen tarkistuslista voisi olla hyvä lisäapu, jotta perehdyttäminen etenisi saman logiikan mukaan jokaisen perehdytettävän kohdalla. Perehdyttämisen tarkistuslistaa pidettiin hyvänä perehdyttämisen apuvälineenä myös TTS Tutkimuksen (2010) ja Kankaan (2007) aineistossa.

Haastattelun kolmas teema koski uusien kausityöntekijöiden perehdyttämisprosessia. Tässä kysyttiin erityisesti sitä, miten perehdyttämistilanne on hoidettu tänä kesänä. Työnantaja ottaa pääasiassa itse uudet työntekijät aina vastaan. Ensimmäinen työpäivä on aina niin sanottu harjoittelupäivä, jonka tarkoituksena on tutustua työympäristöön sekä perustoimintoihin. Uuden työntekijän ensimmäisenä päivänä on yleensä töissä jo joku aiempina vuosina töissä ollut työntekijä, joka toimii ikään kuin tutorina uudelle työntekijälle. Yksi ensimmäisen päivän tavoitteista on oppia kassakoneen käyttö seuraavaa työpäivää varten. Työnantaja hoitaa itse kuitenkin tiettyjen perusasioiden käsittelyn, esimerkiksi tilan esittelyn ja työsuhteeseen liittyvät asiat. Tiedettiin, että aikaa perehdyttämiselle kausialoilla on vähän, joten on tärkeää, että perehdyttäminen on tehokasta ja tarkoituksenmukaista. Oppiminen alkaa heti ensimmäisenä työpäivänä, ja perehdyttäminen kestää tavallisesti noin kaksi viikkoa, jonka jälkeen perustoiminnot on yleensä opittu.

*Perusasiat on annettu ja kokoajan hiotaan. Ja idea on se, että juhanhannuksen jälkeen me osataan nämä asiat. Niitä pieniä yksityiskoh-
tia kaikkia ei pystytä koskaan kaikille kertomaan (Pihamaa 2011).*

Haastattelun neljäs teema koski perehdyttämiseen liittyvää lainsäädäntöä. Työnantajalle oli selvää se, että uudet työntekijät tarvitsevat ohjeita ja opastusta onnistumiseen työtehtävissä.

Viides teema käsitteli perehdyttämisen menetelmiä. Tässä selvitettiin sitä, että millaisia menetelmiä tilalla käytetään uusien kausityöntekijöiden perehdyttämiseen. Päämenetelmät tilalla olivat keskustelu sekä käytännön harjoittelu, oleelliset toiminnot näytetään aina kädestä pitäen. Myös Kjelin & Kuusisto (2003) mainitsevat orientointikeskustelun yhtenä keskeisenä perehdyttämisen menetelmänä. Tilalla ei ole käytössä perehdyttämisen tarkistuslistoja eikä oppaita. Kuitenkin oltiin sitä mieltä, että henkilökohtainen perehdyttäminen on kaikista toimivin ja tehokkain.

Ikinä kirjallinen opas ei voi korvata henkilökohtaista kontaktia. Sillä omalla henkilökohtaisella annilla annetaan mun mielestä se perusjuttu miten toimitaan (Pihamaa 2011).

Koettiin kuitenkin, että jonkinlainen kirjallinen opas voisi olla hyvä lisäapu työntekijöiden perehdyttämiseen. Sellainen, josta työntekijä voisi tarkistaa asioita omatoimisesti, jos jokin asia ei ole täysin selvä tai ei muista.

Haastattelun kuudes teema koski kausityöntekijöiden perehdyttämisen haasteita ja sitä, kuinka saada työntekijät motivoitua lyhytkestoiseen työsuhteeseen. Työnantajalla oli selvillä hyvä motivointikeino, ja ajatus siitä miksi kokemus työskentelystä aidolla viinitilalla on myös työntekijälle arvokas.

Mun mielestä tästä saa erittäin hyvä työkokemuksen jatkoa varten, jos on yhtään suuntautunut matkailualalle (Pihamaa 2011).

Et henkilökunta ymmärtäis sen, että me tehdään asiakkaille elämyksiä, ja ottais siitä ne kokemukset, josta vois tallentaa alalle kun alalle. Mä haluan et ihmisille jäis jotain muutakin täältä mukaan kun se mitä tilille tulee (Pihamaa 2011).

Rahapalkan lisäksi monipuolinen ja antoisa työkokemus alalta on tärkeä osa työntekijöiden motivointia. Työnantaja mainitsee matkailualan lisäksi myös kaupallisen alan, joten työkokemusta tilalla voi hyödyntää myös muilla aloilla.

Haasteita työvoiman hankkimiseen Viini- ja puutarhatila Pihamaan tilalle tuo pitkät välimatkat, jolloin työntekijöiden sitoutuminen tilalle on joskus ongelmallista. Haasteita tuo myös se, että sama ”paketti” on kerättävä kasaan joka vuosi. Usein yksi tai useampi edellisen kesän työntekijöistä tulee töihin myös seuraavana vuonna, joka tuo osaltaan helpotusta uusien kausityöntekijöiden perehdyttämiseen, mutta mitään varmuutta siitä ei kuitenkaan ole.

Haastattelun viimeinen eli seitsemäs teema koski perehdyttämisen kehittämistä tilalla. Esille tuli jo aiemminkin mainittu kirjallinen materiaali, joka voisi toimia perehdyttämisen apuna.

Kirjallinen materiaali on varmaan se kaikkein paras, semmoinen apukansio tuolla myymälässä mistä voi sitä tietoa hakea (Pihamaa 2011).

Lisäksi kysyttiin, kuinka tilalla koetaan onnistuneen uusien kausityöntekijöiden perehdyttämisessä kuluvana kesänä, eli kesällä 2011. Tilalla koettiin onnistuneen keskitasoisesti, eli ei niin hyvin kuin olisi voinut. Suurin syy tähän oli se, että aikaa perehdyttämiseen ei ollut tarpeeksi käytettävissä. Myös Kjelin & Kuusisto (2003, 241) pitivät ajanpuutetta perehdyttämisen suurimpana ongelmana.

Ero aiempien vuosien perehdyttämiseen Viini- ja puutarhatila Pihamaalla oli se, että tänä kesänä perehdytettiin kaksi työntekijää yhdellä kerralla, jolloin asiat pystyttiin puhumaan yhdellä kertaa kahdelle työntekijälle.

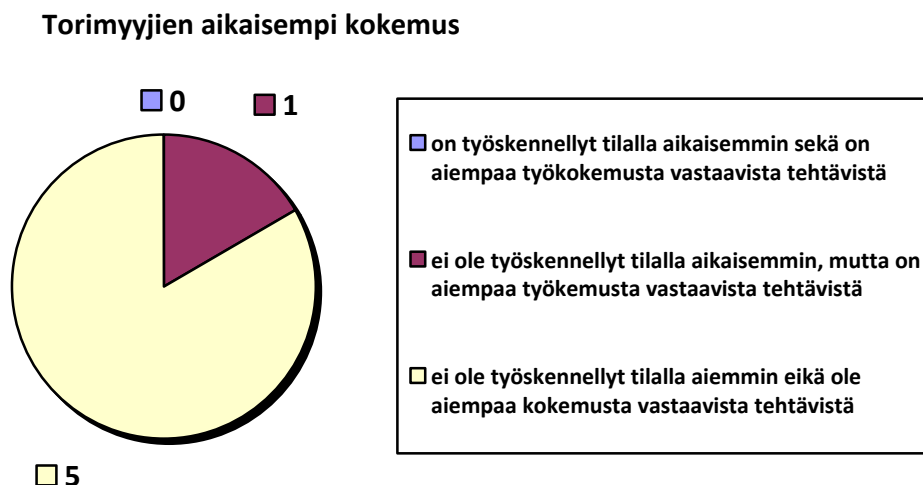
4.1.2 Kyselylomake

Kyselylomakkeen vastaus prosentti oli 100 %. Kaikki tilan työntekijät, jotka toimivat asiakaspalvelutehtävissä vastasivat kyselyyn annetussa määräajassa. Kaiken

kaikkiaan kyselyyn vastanneita oli 12 kappaletta. Vaikka kyselyssä ei kysytty toimiko työntekijä torimyyjänä vai myyjänä Kalkkisten tilalla, niin vastausten perusteella pystyi selvästi päättämään, mitkä vastaukset olivat torimyyjien, ja mitkä tilan puodin/kahvilan työntekijöiden vastauslomakkeita. Esimerkikisi maininta kassakoneesta; kassakonetta käytetään vain kalkkisten tilalla. Tämä asia huomioitiin aineiston analysoinnissa, jotta pystyttiin paremmin analysoimaan perehdyttämisen toteutumista kummassakin ryhmässä. Kyselyn aineisto jaettiin kahden eri osaan, riippuen siitä työskenteliko vastaaja torimyyjänä vai myyjänä Kalkkisten tilalla. Sekä torimyyjinä että myyjinä Kalkkisissa työskenteli kuusi henkilöä, eli molemmissa ryhmissä vastaajia oli kuusi kappaletta.

Kyselyn kahdessa ensimmäisessä kysymyksessä tiedusteltiin työntekijöiden aiemmasta työkokemuksesta. Olivatko he aiemmin olleet tilalla töissä ja oliko heillä aiempaa työkokemusta vastaavista työtehtävistä.

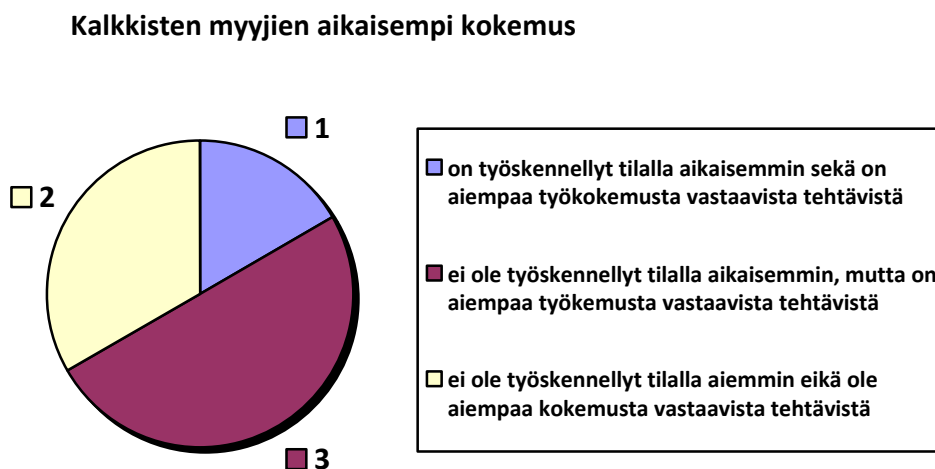
Torimyyjien vastaukset aiemmasta kokemuksesta jakautuivat seuraavanlaisesti:



Kuvio 4. Torimyyjien aikaisempi työkokemus.

Kyselystä selvisi, että torimyyjistä ei kukaan ollut työskennellyt tilalla aikaisemmin. Yhdellä työntekijällä oli aiempaa työkokemusta vastaavista töistä ja viidellä työntekijälle ei ollut lainkaan aiempaa työkokemusta vastaavista työtehtävistä.

Kalkkisten tilan myyjien vastaukset aiemmasta kokemusta jakautuivat seuraavanlaisesti:



Kuvio 5. Kalkkisten myyjien aikaisempi työkokemus.

Yksi työntekijä oli ollut aiemmin töissä tilalla, ja näin ollen hänellä oli kokemusta myös vastaavanlaisista työtehtävistä. Kolmella työntekijällä oli kokemusta vastaavanlaisista työtehtävistä, mutta he eivät olleet olleet aiemmin tilalla töissä. Kahdella työntekijällä ei ollut aiempaa kokemusta vastaavista työtehtävistä, eivätkä he olleet olleet tilalla aiemmin töissä.

Kyselyn kolmannessa kysymyksessä kysyttiin millaisen perehdytyksen työntekijä tilalla sai ja kuka sen hoiti. Torimyyjien perehdytyksen hoiti joko tilan isäntä itse, työntekijän työpari tai sitten työntekijä, joka vastaa torimyyynnistä isännän ohella. Neljässä vastauksessa perehdyttämisen hoiti isäntä tai torimyyynnistä vastaava työntekijä, ja kahdessa perehdyttämisen hoiti työpari. Torimyyntin perehdyttämisessä käytiin läpi, miten torimyynti tapahtuu ja mitkä ovat torimyyntin tärkeitä asioita. Kalkkisten myyjien perehdyttämisen hoiti neljässä vastauksessa tilan isäntä itse, ja kahdessa perehdyttämisen hoiti jo aiemmin tilalle töihin tullut työntekijä. Työantajan alkuperehdyksen jälkeen aiemmin tilalle tullut työntekijä jatkoi tarkempaa perehdyttämistä. Ensimmäinen päivä oli niin sanottu harjoittelupäivä, jonka aikana kokeneempi työntekijä neuvoi ja opasti työtehtäviä. Perehdyttäminen koettiin monipuoliseksi; kassatoiminnot, myytävät tuotteet, tilat ja yleiset käytännöt käytiin läpi. Yhdessä vastauksessa perehdytys koettiin lyhyeksi ja ytimek-

kääksi. Yhdessä vastauksessa koettiin, että perehdyttämistilanteessa tietoa tuli paljon kerralla omaksuttavaksi.

Neljännessä kysymyksessä kysyttiin käytettiinkö perehdyttämiseen vastaajan mielestä riittävästi aikaa. Torimyyjistä viisi vastaajaa oli sitä mieltä, että aikaa käytettiin riittävästi. Yksi vastaaja oli sitä mieltä, että lisäaikaa/lisäopastusta olisi pitänyt saada siitä, miten asiakkaiden valitukset hoidetaan ja lisätietoa myytävistä tuotteista. Kalkkisten myyjistä neljä vastaajaa oli sitä mieltä, että aikaa perehdyttämiseen käytettiin riittävästi. Koettiin myös, että kyselemällä itse lisää ja kuuntelemalla muita oppii myös lisää. Kahdessa vastauksessa oltiin sitä mieltä, että perehdyttämiseen ei käytetty riittävästi aikaa. Lisäaikaa/lisäopastusta kaivattiin kassakoneen käytön oppimiseen, sekä joihinkin yksittäisiin asioihin, joita ei oltu erikseen eritelty.

Kyselyn viidennessä kysymyksessä kysyttiin, miten perehdyttäminen onnistui vastaajan mielestä. Tässä vaiheessa aineistossa ilmeni puutteita. Yhden torimyyjän vastauslomakkeesta oli jäänyt täyttämättä kyselyn toinen sivu kokonaan, joten tässä vaiheesta eteenpäin aineiston analyysi koskee vain 11 vastauslomaketta (viisi torimyyjä-vastaajaa ja kuusi Kalkkisten myyjä-vastaajaa).

Kaikki viisi torimyyjä-vastaajaa olivat sitä mieltä, että heidän perehdyttäminen onnistui hyvin. Koettiin, että kaikki kerrottiin selvästi ja tarkasti. Kahdessa vastauksessa koettiin, että työparin läsnäolo helpotti työn alkua. Yhdessä vastauksessa hyvänä pidettiin sitä, että sai tehdä listan asioista jotka mietityttivät, listan kysymyksiin vastattiin vielä samana päivänä. Kalkkisten myyjien vastaukset olivat hyvin samankaltaisia kuin torimyyjienkin. Viisi vastaajaa oli sitä mieltä, että perehdyttäminen onnistui hyvin. Yhden vastaajan mielestä siihen olisi pitänyt käyttää enemmän aikaa, koska joidenkin asioiden oppiminen ja muistaminen vie aikaa. Kolmen vastaajan mielestä oli hyvä päästä heti tekemään töitä ja että työ opettaa parhaiten. Työpari perehdyttäjänä koettiin jälleen hyväksi ja toimivaksi ratkaisuksi. Yksi vastaaja oli sitä mieltä, että sesongin edetessä ja tuotevalikoiman laajetessa olisi ollut hyvä käydä tuotteita uudelleen läpi.

Kyselyn kuudennessa kohdassa kysyttiin, olisivatko työntekijät kaivanneet jostain asioista tietoa jo ennen töiden alkua, tai heti ensimmäisten työpäivien aikana.

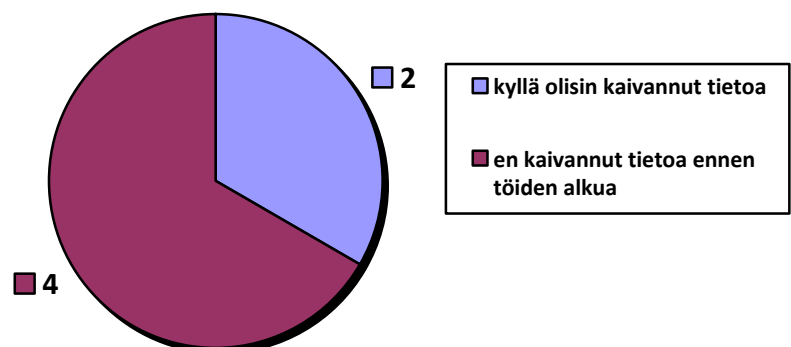
Torimyyjien lisätiedon tarve ennen töiden aloittamista tai heti ensimmäisenä työpäivänä



Kuvio 6. Torimyyjien lisätiedon tarve ennen töiden aloittamista.

Torimyyjät olisivat kaivanneet lisätietoa ennen töiden aloittamista tai heti ensimmäisenä työpäivänä siitä, miten tuotteet on kasvatettu ja mitä tuotteita tulee kaiken kaikkiaan kesän aikana myyntiin. Vain yksi vastaaja oli sitä mieltä, ettei hän kaivannut mitään lisätietoa ennen töiden alkua.

Kalkkisten myyjien lisätiedon tarve ennen töiden aloittamista tai heti ensimmäisenä työpäivänä



Kuvio 7. Kalkkisten myyjien lisätiedon tarve ennen töiden aloittamista.

Kalkkisten myyjien vastaukset poikkesivat jonkun verran torimyyjien vastauksista. Neljä vastaajaa ei kaivannut erityistä lisätietoa ennen töiden alkua. Yksi vastaa-

ja olisi kaivannut lisätietoa työvaatetuksesta ennen töiden alkua, ja yksi vastaaja olisi kaivannut lisätietoa tilan viineistä.

Kyselyn seitsemännessä kysymyksessä vastaaja sai mahdollisuuden pohtia omaa osaamistaan, mitkä asiat sujuvat parhaiten, ja missä asioissa on hänen mielestään parantamisen varaa. Torimyyjät kokivat, että perusmyyntityö ja asiakaspalvelu sujuivat hyvin. Valitusten vastaanottaminen koettiin yhdessä vastauksessa haastavaksi. Kalkkisten myyjien vastaukset olivat samansuuntaisia kuin torimyyjienkin. Koettiin, että asiakaspalvelu sujuu hyvin. Tuotteet, tilat ja toiminta on tullut tuntuiksi. Toisilla kassakoneen käyttö sujuu ongelmitta ja toiset kokivat vielä epävarmuutta sen hallinnassa. Kolme vastaajaa kaipasi lisätietoa tuotteista, erityisesti viineistä.

Seuraavaksi kyselyssä kysyttiin, ovatko työntekijät saaneet palautetta työstään/osaamisestaan. Torimyyjistä vain yksi oli saanut palautetta, ja neljä eivät olleet saaneet palautetta työstään. Kalkkisten myyjistä neljä oli saanut palautetta työstään/osaamisestaan, ja kaksi eivät olleet saaneet palautetta ollenkaan.

Kyselyn viimeinen kohta antoi vastaajalle mahdollisuuden kertoa omia kehittämisehdotuksia perehdyttämiseen Viini- ja puutarhatila Pihamaalla. Torimyyjät ehdottivat ohjeita ja lisätietoa myytävistä tuotteista paperille, jotta välttyttäisiin ensimmäisien päivien *en mä tiedä*-tunteelta. Tuotteiden kasvatuksesta, alkuperästä, tilan toiminnasta ja aukioloajoista olisi tarpeen saada tietoa, sekä siitä mitä tuotteita tulee myyntiin ja suurin piirtein mihin aikaan kesästä. Yhdessä vastauksessa kaivattiin myös lisää aikaa kaiken tiedon omaksumiseen. Kalkkisten myyjien kehittämisehdotuksia olivat vihko, josta rutiinit voi tarkistaa tarvittaessa, perehdyttämiskansio, jossa olisi tietoa tilan historiasta, työn rutiineista sekä koneiden käyttöohjeista. Koettiin, että perehdyttäjän tulisi olla asiantunteva ja innokas opettaja. Ehdotettiin, että jokaisen työntekijän tulisi opastaa uusia työntekijöitä tarpeen tullen, ettei se olisi vain yhden henkilön vastuulla. Lisätietoa kaivattiin erityisesti myytävistä tuotteista, kuten mansikkalajeista ja viineistä. Myös tiedonkulkuun toivottiin parannusta, esimerkiksi siitä milloin uusia tuotteista tulee myyntiin, ja mitä ne ovat, sekä lisätietoa marjojen itsepoiminnan käytännöistä.

4.2 Perehdytyskansion luominen

Tutkimuksen tulokset kertovat, että tilalla olisi tarvetta jonkinlaiselle perehdyttämiskansiolle, joka parantaisi uusien kausityöntekijöiden perehdyttämisprosessia. Näin ollen perehdyttämisen teorian sekä tutkimustulosten pohjalta luotiin Viini- ja puutarhatila Pihamaan-tilalle uuden työntekijän perehdyttämisopas. Perehdytyskansioon on sisällytetty niitä asioita, joita kirjallisuus pitää aiheen tiimoilta tärkeinä uusien työntekijöiden kannalta, sekä niitä asioita joita on tullut esille tämän työn tutkimusaineistossa.

Kansion pohjana käytettiin listaa asioita, joita Kangas (2007) esitti esimerkkiaiheina Tervetuloa taloon-esittessä. Näitä asioita ovat kuvaus yrityksestä, talon tavat ja säännöt, työsuhteeseen liittyvät asiat, työturvallisuusasiat, asiakaspalvelutilanteet, ympäristöasiat, tärkeät yhteystiedot sekä perehdyttämisen tarkistuslista. Siihen kerättiin työntekijöille monipuolista tietoa, jonka avulla on helpompi aloittaa työt tilalla. Kansio toimii henkilökohtaisen perehdyttämisen tukena, ja auttaa työntekijää luomaan oman mielikuvan yrityksestä. Tutkimustulosten lisäksi lähteinä kansion rakentamiseen on käytetty tilan Internet-sivuja, Hedelmän- ja Marjanviljelijäin liiton Internet-sivuja sekä Työturvallisuuskeskuksen perehdyttämisen tarkistuslistaa vuodelta 2006. Lisäksi kansiossa on käytetty valokuvia havainnollistamaan ja keventämään yleisilmettä.

Perehdyttämiskansioon tuli 23 sivua. Siitä pyrittiin luomaan ulkoisesti yrityksen näköinen opas, joka antaisi hieman käsitystä uudelle kausityöntekijälle millainen tunnelma tilalla vallitsee. Kuten Kjelin & Kuusistokin (2003, 207) toteavat, on sisällön suunnittelussa tietomäärä pidettävä mahdollisimman vähäisenä, jotta kaikki oleelliset asiat perehdyttämisen kannalta tulisivat selkeästi esille. Kansioon on jätetty tilaa myös tietojen päivitykselle, sekä tilan henkilökunnan omille huomioille. Perehdyttämiskansio on liitteenä tämän opinnäytetyön lopussa.

Ensimmäisenä perehdytyskansiossa kerrotaan aukioloajoista ja tilan sijainnista. Sen jälkeen esitellään tilan historia, kerrotaan tilaviinimyymälästä, maalaispuodista, ruokailu mahdollisuudesta sekä viiniesittelyistä. Sen jälkeen käydään läpi talon tapoja sekä pelisääntöjä. Kansiossa on eritelty myymälän sekä kahvilan osiot, jotta

kansion lukeminen olisi mahdollisimman loogista. Osioissa on paljon yleistietoa tuotteista, sekä talon rutiineista, valokuvien kera. Esimerkiksi eri mansikkalajit on esitelty ulkonäön ja käyttöominaisuuksien mukaan. Kansion kolmannessa ja neljännessä luvussa kerrotaan työsuhteeseen ja työturvallisuuteen liittyvistä asioista.

Lisäksi käydään läpi yleisiä asiakaspalvelutilanteisiin liittyviä asioita, sekä reklamaation hoitamista. Lopussa on lista huomioitavista asioista, tärkeistä puhelinnumeroista sekä kaksi Internet-osoitetta, josta työntekijä voi itsenäisesti käydä hakemassa lisätietoa. Kansion loppuun on tehty perehdyttämisen tarkistuslista, sekä perehdyttävälle että perehdyttäjälle. Se on muokattu Työturvallisuuskeskuksen vuoden 2006 tarkistuslistasta Viini- ja puutarhatila Pihamaan tilalle sopivaksi. Sen ajatus on olla hyödyksi molemmille osapuolille. Viimeisenä on vielä muokattu versio tästä tarkistuslistasta, joka on tiivistetty yhteen A4-paperiin, jotta se olisi mahdollisimman helppo käyttää kiireisen sesongin aikana.

Huomioitavaa on myös, mihin perehdytyskansio sijoitetaan. kansion tulisi sijaita siellä, missä työntekijät voivat helposti etsiä sieltä tarvitsemaansa tietoa. Näin ollen, hyvä paikka kansiolle voisi olla tiskin takana, lähellä työntekijöiden työskentelytilaa.

4.3 Luotettavuuden tarkastelu

Tutkimuksen validius ja reliaabelius tekevät tutkimuksesta luotettavan. Validiteetin tarkoitus on mitata juuri oikeita asioita, että tutkimuksessa on tutkittu sitä mitä on tarkoituskin tutkia. Tutkimuksen reliabiliteetti tarkoittaa tutkimustulosten toistettavuutta, kykyä antaa ei-sattumanvaraisia tuloksia. (Hirsjärvi ym. 2009, 231-232.)

Tämän opinnäytetyön asetetut tavoitteet saavutettiin hyvin. Tutkimusaineisto oli tarkka ja riittävän kattava. Analyysissä on ymmärretty vastaajien näkökulmat ja vastausten merkitys. Uusien kausityöntekijöiden perehdyttämisen toteutuminen kesällä 2011 selvitettiin ja asetettuihin tutkimuskysymyksiin saatiin riittäviä vastauksia. Teemahaastattelu onnistui hyvin. Haastateltava oli avoin haastattelutilan-

teessa, ja tilanne meni eteenpäin omalla painollaan. Runkona haastattelussa käytettiin etukäteen laadittuja teemoja. Kyselylomakkeen laatimisessa oli huomioitu kyselyyn liittyvät edut, sekä mahdolliset ongelmat. Kysymykset olivat neutraaleja, ja johdattelevuutta pyrittiin välttämään. Lisäksi oli huomioitu vastaajien aika, halu ja taidot vastata kyselyyn. Aluksi oli selvitetty perehdyttämisen käsite sekä kyselyn tarkoitus. Lomake oli laadittu niin, että yksinkertaisiin kysymyksiin oli nopeaa vastata. Kaikki 12 työntekijää vastasivat kyselylomakkeeseen huolellisesti ja ajatuksen kanssa, koska kaikkiin kohtiin oli vastattu monipuolisesti. Yhdessä vastauksessa ei ollut vastattu kaksisivuisen kyselylomakkeen toisen sivun kysymyksiin lainkaan, mutta se ei laske tutkimuksen luotettavuutta merkittävästi. Sekä kyselylomakkeen että teemahaastattelun vastauksissa oli havaittavissa samankaltaisuutta, joten saatuja tuloksia voidaan pitää luotettavina. Perehdyttäminen Viini- ja puutarhatila Pihamaalla sisälsi paljon samoja asioita, jotka esiintyivät myös perehdyttämisestä kertovassa kirjallisuudessa, joten sekin lisää tutkimuksen luotettavuutta. Jos tämä sama tutkimus tehtäisiin uudelleen, olettaisin että tutkimus antaisi täsmälleen samat vastaukset.

5 YHTEENVETO

Vaikka perehdyttämistä on tutkittu paljon, niin mielestäni sen tutkiminen tietyn kohdeyrityksen tarpeisiin on aina tarkoituksenmukaista. Uuden kausityöntekijän joka vuotuinen perehdyttäminen on haasteellista. Kausityöntekijöiden osuus matkailu- ja puutarha-alalla on merkittävä, joten siihen tulisi panostaa kunnolla ja tehdä siitä suunnitelmallista. Ajanpuute on usein perehdyttämisen suurin ongelma, koska sesonki alkaa samaan aikaan kun uudet työntekijät aloittavat työssään. Tärkeää olisikin suunnitella kausialojen lyhyt perehdyttämisaika käytettäväksi mahdollisimman tehokkaasti. Tällöin valmis perehdyttämissuunnitelma antaisi hyvän pohjan perehdyttämisen onnistumiselle.

Tämän opinnäytetyön aiheena oli uuden kausityöntekijän perehdyttäminen ja perehdytyskansion luominen. Kohdeyrityksenä työssä on Viini- ja puutarhatila Pihamaa (Viini-Pihamaa Oy). Yrityksessä ei ollut käytössä erityistä perehdyttämissuunnitelmaa, vaan uusien kausityöntekijöiden perehdyttäminen on hoidettu tähän asti maalaisjärjellä ja vanhoja rutiineita noudattaen. Se, mikä on jo aiemmin hyväksi havaittu, on sitä hyödynnetty myös jatkossa. (Pihamaa 2011). Teoriaosuutta rakennettaessa pidettiin mielessä työn aihe, jolloin pyrittiin suodattamaan pois kaikki aiheen kannalta epäolennainen. Teoriaosuus rakentui alan kirjallisuudesta, ja työn kannalta siitä tuli riittävän kattava. Siinä käytiin läpi perehdyttämisen teoria; sen tarkoitus, sitä koskeva lainsäädäntö, suunnittelu ja perehdyttämisprosessi, menetelmät, työnopastus, hyvän perehdyttäjän ominaisuudet, ongelmat, seuranta ja kehittäminen.

Perehdyttämisen teoriaa oli helppoa etsiä ja rakentaa. Vaikka aineistoa oli kaiken kaikkiaan paljon, juuri kausityöntekijöistä löytyvää materiaalia oli saatavilla liian vähän. Teorian jälkeen itselleni syntyi jonkinlainen esiymmärrys aiheesta, siitä mitä perehdyttäminen parhaimmillaan voi olla. Teorian yhteyteen on poimittu vanhoja sanalaskuja, jotka mielestäni liittyvät sekä aiheeseen että kohdeyrityksessä vallitsevaan tunnelmaan. Niillä on haluttu tuoda sitä samaa tunnelmaa myös tähän työhön.

Teorian jälkeen oli helppoa lähteä suunnittelemaan työn tutkimusvaihetta. Käytetyt tutkimusmenetelmät; teemahaastattelu sekä kontrolloitu kysely, olivat aika selviä jo heti alusta asti. Mielelläni olisin suorittanut kaikkien vastaajien kanssa teemahaastattelun, mutta käytännön syistä se oli melko mahdotonta. Siihen olisi mennyt liian paljon aikaa kaikilta osapuolilta, ja sesonki kohdeyrityksessä oli kii-reimmillään juuri tutkimuksen aineiston hankinnan aikana. Mielestäni sain tarvittavat vastaukset myös kyselylomakkeen avulla. Näin jälkikäteen olisin varannut enemmän aikaa kysymyksien laadintaan, jotta olisin voinut saada vieläkin monipuolisempia vastauksia. Teemahaastattelurunko rakentui teorian avulla. Siihen valittiin teemat ja muutamia apukysymyksiä, joita ei kuitenkaan kaikkia edes käytetty. Myös kysely laadittiin teorian pohjalta, ja sen tarkoitus oli jättää mahdollisimman paljon tilaa vastaajien omille näkemyksille. Kohdeyritys oli innokkaana työssä mukana ja yhteistyö oli erittäin hyvää. Siitä johtuen oli mukavaa työstää opinnäytetyötä, ja viedä se loppuun asti melko nopealla aikataululla.

Tutkimusaineisto antoi vastaukset alussa asetettuihin tutkimuskysymyksiin. Uusien kausityöntekijöiden perehdyttäminen onnistui Viini- ja puutarhatila Pihamaalla kesällä 2011 hyvin. Sekä torimyyjät että Kalkkisten myyjät olivat tyytyväisiä saamaansa perehdytykseen, ja kokivat sen onnistuneen hyvin. Perehdyttäminen tilalla sisälsi paljon samoja asioita, joita kirjallisuuskin perehdyttämisestä kertoi. Perehdyttämisessä käytiin läpi työn perusrutiinit, tilan toiminta, tilat ja tuotteet. Perehdyttämisen hoiti joko tilan isäntä tai aiemmin tilalle töihin tullut työntekijä. Toisaalta oli havaittavissa, että työntekijät olisivat kaivanneet enemmän tietoa tuotteista ja tilan toimintatavoista. Torimyyjät olisivat kaivanneet lisätietoa siitä mitä kaikkia tuotteita tulee myyntiin kauden aikana ja siitä kuinka reklamaatiot tulisi hoitaa. Kalkkisten myyjät kaipasivat lisätietoa myös kauden myytävistä tuotteista sekä viineistä. Joten näin ollen uusien kausityöntekijöiden perehdytys ei ollut sisällöltään täysin riittävää.

Työnantaja koki onnistuneensa uusien työntekijöiden perehdyttämisessä keskitasoisesti, eli ei niin hyvin kuin olisi voinut. Suurin syy tähän oli se, että aikaa perehdyttämiseen ei ollut tarpeeksi käytettävissä. Kaikki työntekijät eivät olleet saaneet palautetta omasta työskentelystään, joten siihen tulisi kiinnittää huomiota. Niin kuin Perkka- Jortikkakin (2002) toteaa, niin palaute on yksi tärkeä ja moti-

voiva tekijä työnantajan ja työntekijän välillä. Palautteen avulla voidaan saada tietoa toiminnan tuloksista, arvioita toimintatavoista sekä uusia ideoita toiminnan kehittämiseksi. Toisaalta sesonkia oli vielä jäljellä, kun tutkimusaineistoa kerättiin, joten voi olla, ettei kaikki olleet vielä ehtineet saada palautetta. Tutkimus antoi myös kehittämissuhteita uusien kausityöntekijöiden perehdyttämiseen tilalla. Tulokset kertovat, että kaikki vastaajat olivat löytäneet joitakin kehittämisideoita, vaikka heidän perehdyttäminen oli sujunut pääsääntöisesti hyvin. Tarvetta jonkinlaiselle perehdyttämiskansiolle oli havaittavissa, sekä työnantajan osalta että työntekijöiden puolesta. Näin ollen, myös toiseen asetettuun tutkimuskysymykseen löydettiin vastaus. Uusien kausityöntekijöiden perehdyttämistä Viini- ja puutarhatila Pihamaalla voidaan jatkossa parantaa hyödyntämällä perehdytyskansiota.

Tutkimuksen tulosten ja perehdyttämisen teorian pohjalta luotiin perehdytyskansio, henkilökohtaisen perehdyttämisen tueksi. Perehdytyskansioista löytyy oleelliset tiedot tilan toiminnasta, tuotteista ja rutiineista uudelle työntekijälle. Käytännöllinen ja tarkoituksenmukainen perehdytysopas kohdeyrityksessä on paperinen, kirjallinen opas, koska käytössä ei ole tietotekniikkaa. Perehdytysoppaan loppuun on muokattu Työturvallisuuskeskuksen valmista listaa muokaten perehdyttämisen tarkistuslista, jossa oli listattuna perehdyttämisen tärkeimmät asiakohdat, jotka voi käydä läpi uuden työntekijän kanssa heti työsuhteen alussa.

Kohdeyrityksessä Viini- ja puutarhatila Pihamaalla luotu perehdytyskansio otettiin mielenkiinnolla vastaan. Siihen oltiin tyytyväisiä, ja aikomuksena oli ottaa se käyttöön seuraavana sesonkina. Toivomuksena olikin, että tämän työn tuloksia hyödynnetään jatkossa Viini- ja puutarhatila Pihamaalla, ja tarpeen mukaan kehitettäisiin tästä eteenpäin.

Jatkokehittämissuhteiden tälle opinnäytetyölle olisi luodun perehdyttämisoppaan hyödyllisyyden ja toimivuuden selvittäminen. Lisäksi olisi mahdollista luoda, suomenkielistä perehdytysopasta hyödyntäen, perehdyttämisopas tilan ulkomaalaisille kausityöntekijöille. Niille työntekijöille, jotka eivät toimi asiakaspalvelutehtävissä, mutta jotka varmasti tarvitsisivat kokonaiskuvaa tilasta, sen toiminnasta, sijainnista ja tuotteista. Opas voisi olla englannin-, viron- tai venäjän-

kielinen, riippuen hieman siitä, mistä maista suurin osa ulkomaalaisista työntekijöistä tulee.

LÄHTEET

Brown, J. 2011. Employee orientation: Keeping new employees on board. Human resources. [viitattu 21.6.2011]. Saatavissa:

<http://humanresources.about.com/od/retention/a/keepnewemployee.htm>

Dunder, A. 2009. Tunturihotellin perehdyttämisen kehittäminen. AMK-opinnäytetyö. Laurea – ammattikorkeakoulu, hotelli- ja ravintola-alan liikkeenjohdon koulutusohjelma.

Eräsalo, U. 2008. Käytännön henkilöstöjohtaminen hotelli- ja ravintola – alalla. Vantaa: Hansaprint Direct Oy.

Frisk, T. 2005. Ohjaaminen työssä. Helsinki: Edita Prima Oy.

Hirsjärvi, S., Hurme, H. 2004. Tutkimushaastattelu – Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. painos. Helsinki: Tammi.

Hokkanen, S., Mäkelä, T. & Taatila, V. 2008. Alan johtajaksi. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit Oy.

Hätönen, H. 1998. Osaava henkilöstö - nyt ja tulevaisuudessa. Vantaa: Metalliteollisuuden Kustannus Oy.

Joutjärvi, E. 2010. Kausityöntekijän perehdyttäminen Suomen Viljava Oy:ssä. AMK-opinnäytetyö. Kymenlaakson ammattikorkeakoulu, liiketalouden koulutusohjelma, kansainvälisen assistentin suuntautumisvaihtoehto.

Järvinen, P., Järvinen, A. 2004. Tutkimustyön metodeista. Tampere:Opinpajan kirja.

Kangas, P. 2007. Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus. Työturvallisuuskeskus.

Helsinki.

Kinkki, S. & Lehtisalo, A. 2004. Yrtti Yritystietous. Helsinki: WSOY.

Kjelin, E. & Kuusisto, P-C. 2003. Tulokkaasta tuloksentekijäksi. Helsinki: Talentum.

Kupas, P. & Peltola, R. 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Helsinki: Helsinki University Press.

Kysely Viini- ja puutarhatila Pihamaan työntekijöille 15.7.2011.

Laki nuorista työntekijöistä 998/1993.

Lepistö, I. & Saarinen, H. 2002. Työn oppiminen ja opettaminen. Helsinki: Sii-voussektori Oy.

Liski, M., Horn, S. & Villanen, M. (toim.) 2007. Hyvä perehdytys – opas. Lahden ammattikorkeakoulun julkaisu. Lahti: Lahden ammattikorkeakoulu. [viitattu 15.4.2011.] Saatavissa: <http://www.lpt.fi/lamk/julkaisu/perehdyttamisopas.pdf>

Mattila, H., Ruusunen, T. & Uola, K. 2005. Viestinnän työkaluja AMK- opiskelijalle. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit Oy.

Mattila, P. 2011. Kesätyöntekijät ovat työtapaturmien riskiryhmä. Itä- Häme 18.5.2011.

Pihamaa, J. Haastattelu 21.6.2011.

Perkka-Jortikka, K. 2002. Työyhteisöjohtaminen- vastuuta ja motivointia puun ja kuoren välissä. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Sydänmaanlakka, P. 2007. Älykäs organisaatio. 8.painos. Helsinki: Talentum. Tampereen Yliopisto. 2011.

Menetelmäopetuksen tietovaranto KvantiMOTV.[verkkodokumentti]. Kyselylomakkeen laatiminen [viitattu 13.6.2011]. Saatavissa:

<http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kyselylomake/laatiminen.html>

TTS Tutkimus. 2010. Työntekijöiden perehdyttäminen ja työnopastus puutarha- ja maataloustuotannossa. Nurmijärvi: Fram OY.

Tuomi, J., Sarajärvi, A. 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Työsopimuslaki 55/ 2001.

Työturvallisuuskeskus TTK. 2009. Työhön perehdyttäminen ja opastus - ennakkoivaa työsuojelua. [viitattu 19.6.2011]. Saatavissa:

http://www.tyoturva.fi/files/800/Tyohon_perehdyttaminen2009.pdf

Viini- ja puutarhatila Pihamaa. 2011. Tilan omat internet-sivut. [viitattu 28.4.2011]. Saatavissa: <http://www.viini-pihamaa.fi/?id=E1328A93-610C4DDE9161-0A9394927B1F>

Viitala, R. 2009. Henkilöstöjohtaminen - Strateginen kilpailutekijä. Helsinki: Edita.

Österberg, M. 2009. Henkilöstöasiantuntijan käsikirja. Helsinki: Gummerus.

Borgman, M. Packalén, E. 2002. Parhaat käytännöt työyhteisön kehittämiseen. Helsinki: Tammi.

LIITTEET

Kyselylomake Viini- ja puutarhatila Pihamaan työntekijöille

Teemahaastattelurunko tilan isännän haastattelua varten

Viini- ja puutarhatila Pihamaan perehdytyskansion sisällysluettelo

Hei Pihamaan työntekijät!

Olen tradenomiopiskelija ja teen opinnäytetyötä Lahden ammattikorkeakoululle. Aiheenani on *kau-
sityöntekijän perehdyttäminen ja* työssäni tutkin, kuinka uusien työntekijöiden perehdytys on toteu-
tettu Viini- ja puutarhatila Pihamaalla kesällä 2011. ***Perehdyttämisellä tarkoitetaan kaikkia
niitä toimenpiteitä, joiden avulla uusi työntekijä oppii tuntemaan työpaikkansa, sen
tavat, ihmiset ja työnsä sekä siihen liittyvät odotukset.*** Tarkastelun kohteena tutkimuk-
sessani ovat ne työntekijät, jotka toimivat asiakaspalvelutehtävissä. Materiaalina olen hyödyntänyt
aiheeseen liittyvää kirjallisuutta, mutta vielä tärkeämpänä tiedonlähteenä pidän teidän, työntekijöi-
den mielipiteitä asiasta. Toivoisin, että vastaisitte alla oleviin kysymyksiin vapaasti, omin sanoin.
Kaikki rakentava palaute on tärkeää! Vastaukset käsitellään nimettöminä.

Vastaukset voi laittaa minulle osoitettuun laatikkoon **viimeistään pe 15.7.2011**, josta tulen ne nou-
tamaan.

Terveisin Anne Viljakainen "*viime kesän työläinen*"

KYSELY:

1. Oletko työskennellyt tilalla aikaisemmin?

_____ kyllä olen.

_____ en ole.

2. Onko sinulla aiempaa kokemusta vastaavista tehtävistä?

_____ kyllä on.

_____ ei ole.

3. Kerro, millaisen perehdytyksen / opastuksen sait työhösi ja kuka hoiti perehdytyksen?

4. Käytettiinkö perehdyttämiseen mielestäsi riittävästi aikaa?

_____ kyllä.

_____ ei, missä asiassa olisit kaivannut lisää aikaa / lisäopastusta?

5. Miten perehdyttämisesi mielestäsi onnistui? Kerro myös perustelut.

6. Olisitko kaivannut joistain asioista tietoa jo ennen töiden alkua tai heti ensimmäisten päivien aikana?

_____ kyllä olisin, mistä

_____ en kaivannut tietoa ennen töiden alkua.

7. Mitkä asiat sujuvat työssäsi parhaiten ja missä asioissa on vielä opittavaa?

8. Oletko saanut palautetta työstäsi/osaamisestasi?

_____ kyllä olen saanut.

_____ en ole saanut.

9. Miten perehdyttämistä voitaisiin mielestäsi kehittää Viini- ja puutarhatila Pihamaalla?

Kiitos vastauksistasi ja lämmintä kesää!

Teemahaastattelurunko tilan isännän haastattelua varten 21.6.2011

Teemat:

- I. Uusien kausityöntekijöiden rekrytointiprosessi
 - Milloin työntekijöiden haku alkaa?
 - Milloin valinnat ovat selvillä?
 - Miten prosessi etenee?
 - Mitä ongelmia uusien työntekijöiden rekrytoinnissa on?
- II. Uusien kausityöntekijöiden perehdyttämisen suunnittelu
 - Onko tilalla käytössä oma perehdytys suunnitelma?
 - Onko tervetuloa taloon- esite?
 - Miten uusien kausityöntekijöiden tuloon varaudutaan?
 - Millaisia toimenpiteitä työntekijöiden suhteen tehdään ennen sesongin alkua?
- III. Uusien kausityöntekijöiden perehdytysprosessi
 - Miten uusien työntekijöiden perehdyttäminen hoidetaan tällä hetkellä?
 - Toimintatavat?
 - Kuka perehdyttää?
 - Paljonko käytetään aikaa?
 - Kesto?
 - Kerätäänkö työntekijöiltä palautetta esim. lähtöhaastattelun muodossa?
 - Mitä asioita uudet työntekijät yleensä kyselevät?
- IV. Perehdyttämistä koskeva lainsäädäntö
 - Miten huomioidaan?
- V. Perehdyttämisen menetelmät
 - Kuinka hyvin on tiedossa eri menetelmät?
 - Mitä menetelmiä käytetään? käytetäänkö?
- VI. Kausityöntekijöiden perehdyttämisen haasteet
 - Kuinka työntekijät saadaan motivoitua lyhyeen työsuhteeseen?
 - Haasteita tai ongelmia aiheuttavat asiat? haastavin asia?
- VII. Perehdyttämisen kehittäminen
 - Miten uusien kausityöntekijöiden perehdyttämistä voitaisiin jatkossa parantaa?
 - Miten koette onnistuneen uusien työntekijöiden perehdyttämisessä?

SISÄLLYS

- 1 ESITTELY JA TOIMINTAYMPÄRISTÖ
 - 1.1 Tilan historia
 - 1.2 Tilaviinimyymälä ja maalaispuoti
 - 1.3 Maalaisruokailut ja viiniesittelyt
- 2 TALON TAVAT JA PELISÄÄNNÖT
 - 2.1 Alakerta eli puoti
 - 2.2 Tilan viinit
 - 2.3 Yläkerta eli kahvila
- 3 TYÖSUHTEESEEN LIITTYVÄT ASIAT
- 4 TYÖTURVALLISUUS
- 5 ASIAKASPALVELU
 - 5.1 Reklamaatiot
 - 5.2 Muutama vinkki hyvään asiakaspalveluun
- 6 MUITA HUOMIOITAVIA ASIOITA
- 7 TÄRKEITÄ NIMIÄ JA NUMEROITA
- 8 PEREHDYTTÄMISEN TARKISTUSLISTA
PEREHDYTTÄJÄLLE JA PEREHDYTETTÄVÄLLE

Tämä perehdytysopas on osa opinnäytetyötä;
Kausityöntekijän perehdyttäminen ja perehdytyskansion luominen.
Lahden ammattikorkeakoulu, Liiketalouden koulutusohjelma
Anne Viljakainen, syksy 2011